

ThinkGLS.
ThinkResponsible.

3. Nachhaltigkeitsbericht

2016/2017

Inhalt

	Seite
Interview mit der Geschäftsführung	5
GLS auf einen Blick	6
Über diesen Bericht	7
ThinkFuture – Grüne Zustellkonzepte	9
ThinkGLS – Das Unternehmen	10
ThinkResponsible – Verantwortung	16
ThinkQuality – Qualitätsführerschaft	40
ThinkGreen – Umweltschutz	52
ThinkSocial – Soziale Verantwortung	68
Ausblick	85
Glossar	86
GRI-Index	89
Ansprechpartner / Impressum	95


GLS



CEO Interview

Fragen an Rico Back
Chief Executive Officer
General Logistics Systems B.V., Amsterdam

Herr Back, das Thema Nachhaltigkeit gewinnt weiter an Bedeutung. Umbrüche auf globaler und europäischer Ebene stellen Menschen und Politik vor neue Herausforderungen. Von Unternehmen wird erwartet, dass sie verantwortungsvoll handeln und einen Beitrag zu Stabilität und Fortschritt in diesen unruhigen Zeiten leisten. Inwieweit beeinflussen globale Trends die Nachhaltigkeitsmaßnahmen der GLS?

GLS versteht sich als integraler Bestandteil der Gesellschaft. Durch den zuverlässigen Pakettransport wollen wir einen Beitrag zu Kontinuität und Wachstum leisten. Gerade in schwierigen Zeiten glauben wir, dass wir Herausforderungen begegnen und gemeinsam meistern müssen. Hierzu gehört für uns, unternehmerische Verantwortung in alle Aktivitäten unserer Geschäftstätigkeit zu implementieren und offen über unseren Fortschritt zu berichten. Das Kernelement unseres Engagements ist mit Sicherheit der emissionsarme Pakettransport. Der Pariser Klimagipfel und die sich häufenden Naturkatastrophen belegen die Dringlichkeit dieses Problems. Aufgrund unseres Kerngeschäfts haben wir hier eine besondere Verantwortung, der wir in unserer täglichen Arbeit gerecht werden wollen.

Es gibt eine Vielzahl an Stellhebeln und Möglichkeiten im Bereich der Nachhaltigkeit. Wie priorisiert die GLS ihre Nachhaltigkeitsthemen?

Für uns ist entscheidend, dass unsere Aktivitäten eine Verbindung zu unserem Kerngeschäft aufweisen. Da der Paketdienst neben dem Nutzen für Wirtschaft und Gesellschaft unweigerlich mit Emissionen einhergeht, steht die Minimierung der ökologischen Auswirkungen im Kern unserer Bemühungen. Dies erreichen wir durch den schrittweisen Wechsel zu umweltfreundlicheren Fahrzeugen und eine effiziente Routenplanung. Außerdem möchten wir die Umweltauswirkungen an unseren Standorten senken, bspw. durch Digitalisierung der Prozesse, Einsparung von Wasser, Strom und Heizenergie oder auch die Nutzung von Ökostrom. Auch bei sozialen Themen achten wir auf eine Verbindung zu unserem Kerngeschäft. So unterstützen wir z. B. regelmäßig Wohltätigkeitsorganisationen mit kostenlosen Transporten. Um ein noch besseres Verständnis für die Wünsche unserer Dialoggruppen zu erlangen, haben wir im Geschäftsjahr 2016/17 zum ersten Mal eine gruppenweite Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Durch die umfangreiche Befragung unserer Stakeholder konnten wir sehen, welche Themen diesen am Herzen liegen und unsere Maßnahmen noch besser fokussieren.

Wenn Sie auf die vergangenen zwei Jahre blicken – welche Ereignisse sind besonders wichtig?

Ein Meilenstein der letzten beiden Jahre war der Eintritt in den US-Markt durch den Erwerb von GSO in Kalifornien. Dadurch haben wir unseren geographischen Tätigkeitsbereich erheblich erweitert. Das bietet viele Chancen, birgt aber auch Herausforderungen, insbesondere im Bereich Nachhaltigkeit. Wir müssen die Aktivitäten auf dem US-Markt mit den europäischen in Einklang bringen, bspw. die Integration der amerikanischen Standorte in die Ökobilanz, wobei die jeweiligen Gegebenheiten zu berücksichtigen sind. Das Geschäftsmodell in den USA ist ein wenig anders als in Europa, sodass die Erhebung und Auswertung angepasst werden müssen.

Im Geschäftsjahr 2014/15 hat sich die GLS in ihrer Strategie konkrete Ziele bezüglich nachhaltigen Wirtschaftens gesetzt. Wie weit sehen Sie sich derzeit beim Erreichen dieser Ziele?

Hauptziel unserer Corporate Responsibility-Strategie war die Professionalisierung unserer Nachhaltigkeitsaktivitäten. Zudem wollten wir die Sichtbarkeit und die Glaubwürdigkeit unseres Engagements erhöhen. Ich bin überzeugt, dass wir diese Ziele gut erreicht haben, bspw. durch unsere Aktivitäten zur Weiterentwicklung der Ökobilanz durch eine verbesserte Datenerhebung und -auswertung, aber insbesondere auch durch die Berichterstattung gemäß GRI. Ferner hat die Umstellung auf die neue Version der Umweltmanagementnorm ISO 14001:2015 einen erheblichen Beitrag geleistet.

GLS auf einen Blick

Kennzahlen	2014/2015*	2015/2016	2016/2017
Geschäftskennzahlen			
Umsatz (in Mrd. Euro)	2,00	2,16	2,52
EBIT (in Mio. Euro)	147	160	196
EBIT-Marge (in %)	7,4	7,4	7,8
Operative Kennzahlen			
Kunden	über 220.000	über 250.000	über 270.000
Paketvolumen (in Mio.)	391	431	508
Langstreckenfahrzeuge	ca. 2.000	ca. 2.000	ca. 3.700
Zustellfahrzeuge	ca. 16.000	ca. 18.000	ca. 23.000
Verteilzentren**	40	41	über 70
Depots	ca. 700	über 700	über 1.000
Nachhaltigkeitskennzahlen			
Zertifizierte GLS-Gesellschaften nach ISO 14001	20	20	20
CO_2eq-Emissionen in t	542.707	550.022	621.171
Mitarbeiter	ca. 14.000	ca. 14.000	ca. 17.000
Arbeitsunfälle (pro 100 Mitarbeiter)	4,7	4,2	4,0

* Zahlen bereinigt um den Verkauf der DPD Systemlogistik GmbH & Co KG zum 31. März 2015
** regionale und zentrale Umschlagsplätze

Über diesen Bericht

Mit dem dritten Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe informieren wir unsere Stakeholder und die interessierte Öffentlichkeit über die Ziele, Aktivitäten und Fortschritte des Unternehmens in den Bereichen Ökonomie, Soziales, Umwelt und Gesellschaft. Die Daten dieses Berichts beziehen sich auf die Geschäftsjahre 2015/16 und 2016/17.

Das Verständnis von Corporate Responsibility in der GLS Gruppe umfasst die folgenden Dimensionen:

- Ökonomie – Wirtschaftliche Nachhaltigkeit
- Ökologie – Klima- und Umweltverantwortung
- Soziales – Soziale Verantwortung/Corporate Citizenship

Der Bericht gliedert sich in die Kapitel ThinkFuture, ThinkGLS, ThinkResponsible, ThinkQuality, ThinkGreen und ThinkSocial.

Datenabgrenzung und Vergleichbarkeit

Die Kennzahlen beziehen sich, sofern nicht abweichend gekennzeichnet, auf die gesamte GLS Gruppe. Aufgrund von Veränderungen in den vergangenen zwei Jahren ist die Vergleichbarkeit der im Bericht dargestellten Umweltkennzahlen zu den Vorjahren nur eingeschränkt möglich.

Im Juni 2016 erwarb GLS Spain den Express-Paketdienstleister ASM Transporte Urgente (ASM), im Oktober 2016 übernahm die GLS Gruppe den amerikanischen regionalen Next-Day-Paketdienst Golden State Overnight Delivery Service Inc. (GSO). Zudem wurden im Vergleich zum Nachhaltigkeitsbericht 2014/15 neue Emissionsfaktoren verwendet. Der Berichterstattung zu Emissionen und Ressourcenverbrauch aus den Geschäftsjahren 2015/16 und 2016/17 liegt – sofern nicht anders vermerkt – folgende Datenabgrenzung zugrunde:

- sämtliche Aktivitäten, Produkte und Leistungen und
- alle Gesellschaften, die wir gemäß den in der Finanzberichterstattung geltenden Regeln zum jeweiligen Bilanzstichtag in den Konsolidierungskreis einbezogen haben bzw. jene, die in diesem Rahmen wesentliche Umweltwirkungen haben.

Berichtszyklus

Der Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe erscheint alle zwei Jahre in deutscher und englischer Ausführung und kann online abgerufen werden. Die erste Ausgabe erschien im Februar 2014. Der Berichtszeitraum des vorliegenden Berichts erstreckt sich vom 01.04.2015 bis 31.03.2017.

Zusatzinformationen im Internet

Zusätzlich zu diesem Bericht informiert die GLS Gruppe auch im Internet über ihre Nachhaltigkeitsaktivitäten: https://gls-group.eu/DE/de/gls-gruppe/nachhaltigkeit.

Berechnungsgrundlage

Umweltmanagementsystem
Die Umweltdaten für diesen Bericht wurden von GLS mit Hilfe des ISO-zertifizierten Umweltmanagementsystems in einer internen Ökobilanz erhoben.

Emissionen
Die Emissionen werden als CO_2-Äquivalente angegeben. Die so genannten CO_2-Äquivalente (CO_2eq) berücksichtigen neben dem schädlichsten Treibhausgas CO_2, welches mengenmäßig den größten Anteil hat, auch andere Gase, die einen Einfluss auf den Treibhauseffekt haben. Die Ermittlung erfolgt anhand der Kategorien des Greenhouse Gas (GHG) Protocol, welches die Emissionen in drei Hauptbereiche (Scopes) unterteilt: direkte, indirekte und weitere indirekte Emissionen.

Spezifische Verbräuche
Der mengenmäßige Ressourcenverbrauch der GLS von Heizenergie, Wasser, Papier, Strom und Abfall wird ebenfalls in der Ökobilanz erhoben.

Genauigkeit
Aus Darstellungsgründen sind die Zahlen in den Tabellen und Grafiken gerundet. Die Veränderungen gegenüber dem Vorjahr bzw. anteilige Prozentangaben beziehen sich allerdings auf die jeweils exakten Werte. Aus diesem Grund kann es vorkommen, dass eine Angabe im Vergleich zum Vorjahr zwar gleich geblieben ist, aber dennoch eine relative Veränderung ausgewiesen wird. Aufgrund der Rundung von anteiligen Prozentangaben kann es ferner vorkommen, dass deren Addition, verglichen mit der Addition der nicht gerundeten Prozentanteile, zu abweichenden Ergebnissen führt. So lassen sich beispielsweise anteilige Prozentangaben bedingt durch Rundungen nicht zu 100 Prozent addieren, obwohl dies sachlogisch zu erwarten gewesen wäre.

Redaktionelle Anmerkungen

Aus Gründen der Lesefreundlichkeit wurde in diesem Bericht auf die explizite Nennung der jeweiligen weiblichen Form verzichtet. Wir bitten um Ihr Verständnis.



ThinkFuture: Grüne Zustellkonzepte

Die Veränderungen der klimatischen Bedingungen und eine Verknappung natürlicher Ressourcen sind zwei der größten globalen Herausforderungen für die heutige Gesellschaft und kommende Generationen. Auch für Unternehmen ist es wichtig, diese Themen im täglichen Handeln zu berücksichtigen, um unter der Beachtung von vorgegebenen Zielen, öffentlichen Auflagen und steigenden Kosten effizient zu wachsen. Durch die Globalisierung werden die Bereiche Logistik und Transport immer wichtiger, da ein dauerhafter und schneller Warenfluss für Wirtschaft und Gesellschaft unerlässlich geworden ist.

Laut dem Fraunhofer-Institut für Logistik und Materialfluss (ILM) hat der Bereich Logistik einen Anteil von deutlich über fünf Prozent an den weltweiten CO_2-Emissionen.[1] Damit steht diese Branche in einer besonderen Verantwortung und ist zugleich wichtiger Ansatzpunkt für Einsparpotenziale und Verbesserungen. Durch das steigende Bewusstsein für diese Themen wird sich die Art und Weise der Logistik zukünftig verändern und weiter entwickeln. Die Umsetzung nachhaltiger Konzepte ist ein zentraler Aspekt, um die Wünsche und Forderungen der verschiedenen Stakeholder zu erfüllen und gleichzeitig die Wettbewerbsfähigkeit zu sichern.

Das Engagement von Unternehmen für einen effizienteren Umgang mit Energie und Ressourcen bringt nicht nur ökologische Vorteile, sondern ist auch ein bedeutender Faktor für die Wirtschaftlichkeit. Steigende Energiepreise sind einer der Hauptgründe, die das wirtschaftliche Potenzial des Wirtschaftsbereichs Logistik bremsen. Durch verschiedene Optimierungsansätze kann somit der Ressourcenverbrauch und Emissionsausstoß reduziert und zugleich die Abhängigkeit von steigenden Energiepreisen gemindert werden. Dies bringt ökonomische und ökologische Vorteile.

Die GLS Gruppe nutzt innovative Strategien, Strukturen und Prozesse, um nachhaltig zu agieren. Der Begriff „Grüne Zustelllogistik“ beschreibt nachhaltige und umweltschonende Logistikkonzepte, die durch die Nutzung von alternativen Zustellmethoden und umweltfreundlichen Antriebstechnologien negative Umweltauswirkungen durch die Zustellung mindern und somit die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens sichern. Nachhaltigkeit in der Logistik ist somit auch ein Programm zur Steigerung der Ressourceneffizienz.

Die Maßnahmen bei GLS in diesem Bereich sind sehr vielfältig: von alternativen Antrieben (siehe Seite 61) über die effiziente Organisation der Paketflüsse bis hin zu innovativen Lösungen in der City-Logistik gibt es viele Ansätze zur kontinuierlichen Verbesserung. Im Bereich Transportmanagement stehen einerseits die Erneuerung der Transportflotte und die Verwendung von alternativen Antriebsmöglichkeiten im Vordergrund, um die Emissionen durch die gefahrenen Zustelltouren zu vermindern. Andererseits ist auch die effiziente Planung der Zustellgebiete ein wichtiger Ansatzpunkt, um Ressourcen zu schonen. Durch eine Anpassung der Zustellgebiete werden Tour- und Planungsprozesse innerhalb dieser Gebiete vereinfacht. Im Bereich City-Logistik liegt der Fokus auf der Verbesserung des Warenflusses in urbanen Gebieten, unter Berücksichtigung der Entlastung der vorhandenen Infrastruktur und der Vermeidung von Lärm, Emissionen und Luftverschmutzung. Eine effektive Kombination in diesem Bereich sind zum Beispiel Mikro-Depots und Lastenräder, um die Emissionen zu verringern und eine effiziente Zustellung zu gewährleisten.



[1] Fraunhofer IML (2011): Klimaschutz liefern. Logistikprozesse klimafreundlich gestalten

ThinkGLS | Das Unternehmen



»Die Strategie der GLS Gruppe besteht darin, das bestehende Geschäft in den Kernmärkten auszubauen und durch Akquisitionen und Partnerschaften zu wachsen.«

Rico Back, CEO GLS B.V.

Das Unternehmen

General Logistics Systems B.V. (Hauptsitz Amsterdam) realisiert zuverlässige, hochwertige Paketdienstleistungen in Europa und bietet zusätzlich Express- und Logistikleistungen. Das Paketnetz umfasst heute 41 europäische und 7 US-Staaten[1]. Im Geschäftsjahr 2016/17 beschäftigten wir rund 17.000 Mitarbeiter und hatten ca. 26.000 Fahrzeuge im Einsatz.

Die Abdeckung der Staaten im europäischen Kernmarkt erfolgt über eigene Gesellschaften sowie Partnerunternehmen. Durch vertraglich gesicherte Allianzen sind wir weltweit verbunden. GLS verfügt über 70 Verteilzentren und mehr als 1.000 Depots. Über 270.000 Kunden vertrauen auf unsere Dienstleistungen. GLS verbindet dichte nationale Distributionsnetze mit exakt aufeinander abgestimmten Fernverkehren. Das einheitliche Angebot wird durch landesspezifische Produkte und Services ergänzt, um den jeweiligen Marktanforderungen umfassend gerecht zu werden. Dies hat uns zu einem der führenden Paketdienstleister in Europa gemacht.

2,5
Mrd. € Umsatz

508
Mio. Pakete

über **270.000**
Kunden

GLS

Zahlen aus dem Geschäftsjahr 2016/2017

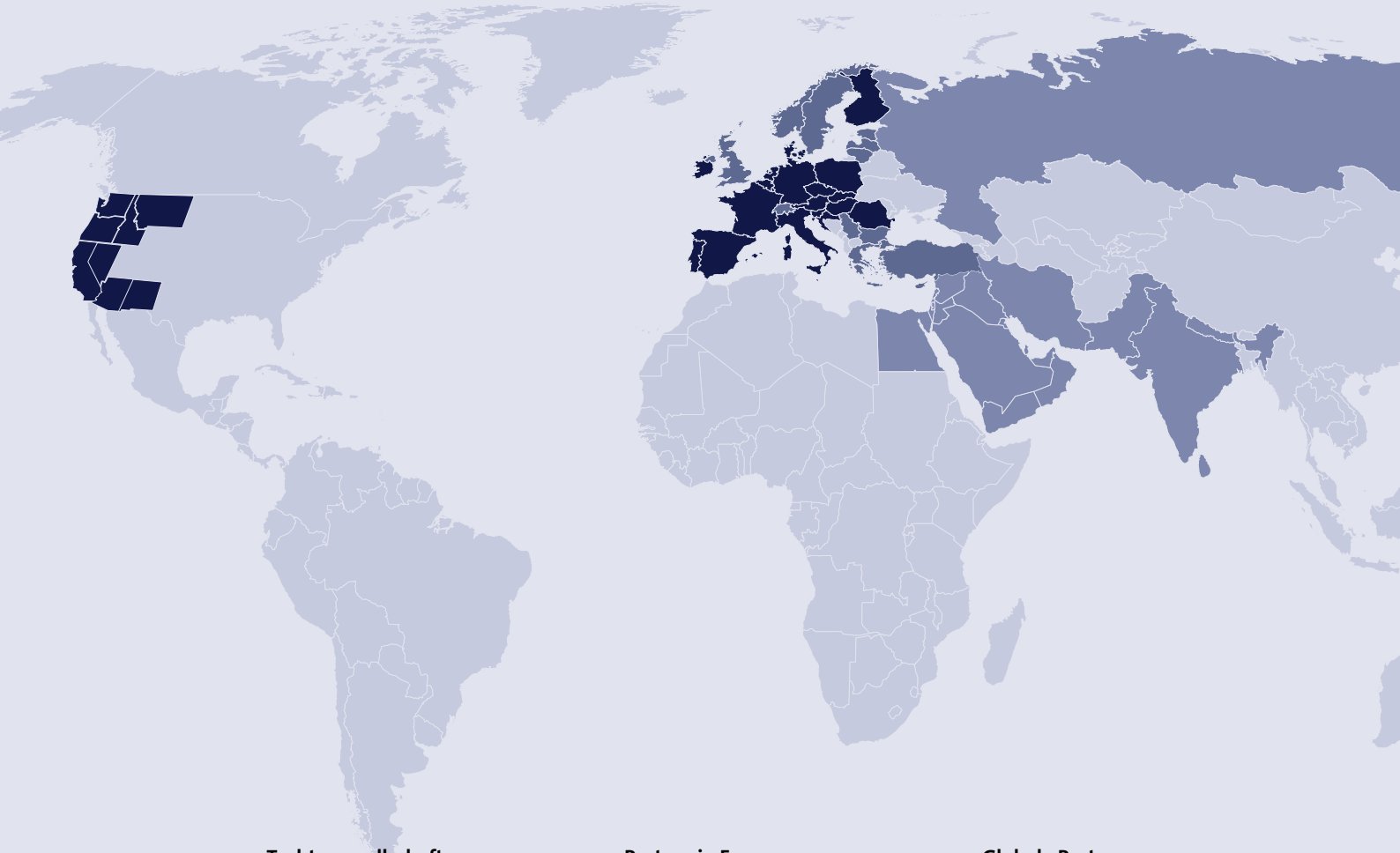
über **17.000**
Mitarbeiter

über **1.000**
Depots

ca.
26.000
Fahrzeuge

über **70**
Verteilzentren

[1] Inkl. Postal Express, welches im April 2017 gekauft wurde.



Tochtergesellschaften
GLS Austria (Österreich)
GLS Belgium (Belgien)[1]
GLS Croatia (Kroatien)
GLS Czech Republic
(Tschechische Republik)
GLS Denmark (Dänemark)
GLS Finland (Finnland)
GLS France (Frankreich)[2]
GLS Germany (Deutschland)
GLS Hungary (Ungarn)
GLS Ireland (Irland)
GLS Italy (Italien)[3]
GLS Netherlands (Niederlande)
GLS Poland (Polen)
GLS Portugal (Portugal)
GLS Romania (Rumänien)
GLS Slovakia (Slowakei)
GLS Slovenia (Slowenien)
GLS Spain (inkl. ASM) (Spanien)[4]
DER KURIER (Deutschland)
Golden State Overnight (USA)
Postal Express (USA) (seit April 2017)

Partner in Europa
A2B Express
(Serbien, Bosnien-Herzegowina,
Montenegro, Mazedonien, Kosovo)
ACS – Air Courier Service
(Griechenland und Zypern)
Global Parcels Ltd. (Malta)
Interlogistica Ltd. (Bulgarien)
MNG Kargo (Türkei und Zypern)
Parcelforce Worldwide
(Vereinigtes Königreich)
Posten Norge (Norwegen)
Posti (Baltikum, Finnland)
Schenker AB (Schweden)
Post CH (Schweiz und Liechtenstein)

Globale Partner
Gati Ltd. (Indien)

Legende:
1 – inklusive Luxemburg
2 – inklusive Monaco
3 – inklusive Vatikanstadt und San Marino
4 – inklusive Andorra



Unsere Kunden und Empfänger

Das Kerngeschäft der GLS ist der sogenannte Business-to-Business-Versand (B2B). Dieser Begriff beschreibt den Versand zwischen gewerblichen Versendern und gewerblichen Empfängern, bspw. den Versand von Werkzeug und Ersatzteilen durch einen Hersteller an ein Bauunternehmen. Neben dem klassischen B2B-Versand gewann in den vergangenen Jahren auch der Bereich des Business-to-Consumer-Versands (B2C) an Bedeutung. Diese Versandart beschreibt den Paketversand von einem gewerblichen Versender an einen privaten Empfänger, bspw. im Fall einer Bestellung bei einem Internethändler durch eine Privatperson. Der B2B- und der B2C-Versand haben gemeinsam, dass der Versand jeweils durch ein Unternehmen erfolgt und nicht durch eine Privatperson. Diese beiden Versandformen sind vom Consumer-to-Business- (C2B) oder dem Consumer-to-Consumer-Versand (C2C) zu unterscheiden. Hier wird das Paket durch eine Privatperson versandt, entweder an ein Unternehmen, bspw. bei der Retoure einer Internetbestellung, oder an eine andere Privatperson, bspw. beim Versand eines Geschenks an Freunde oder Familie.

Als unsere Kunden bezeichnen wir die Versender der Pakete, also entweder die Unternehmen oder auch Privatpersonen. Des Weiteren müssen wir auch die Bedürfnisse der Paketempfänger berücksichtigen. Insbesondere im B2C- und C2C-Versand steigen die Anforderungen, da Privatempfänger schwieriger zu beliefern sind als klassische Unternehmen. Eine genaue Darstellung, wie wir auf die verschiedenen Bedürfnisse unserer unterschiedlichen Kunden- und Empfängergruppen eingehen, findet sich im Kapitel ThinkQuality (siehe Seite 40).

Die Strategie der GLS Gruppe

Mit eigenen Gesellschaften und Partnern deckt die GLS Gruppe 41 europäische und 7 US-Staaten[2] ab. Unser Motto lautet daher „Think Global. Act Local“. Wir unterstützen und fördern unsere Landesgesellschaften, indem wir darauf achten, uns an die speziellen Bedürfnisse und Charakteristika der lokalen Märkte und Kunden anzupassen und ihre länderspezifischen Strategien fortzusetzen. Da jedoch einige der Trends in Europa gleich sind, ermöglicht uns die gemeinsame IT-Infrastruktur, qualitativ hochwertige Dienstleistungen nicht nur im Heimatmarkt, sondern auch grenzüberschreitend anzubieten.

Grenzüberschreitende Lösungen und Verbesserungen der „Letzten Meile“

Der grenzüberschreitende Online-Einkauf wächst schneller als der inländische.[3] Daher ist es ein wichtiges Ziel, unsere Produkte und Dienstleistungen derart weiterzuentwickeln, dass unsere B2B- und B2C-Kunden ein reibungsloses grenzüberschreitendes Zustell- und Abholerlebnis haben. Um dies zu erreichen, bauen wir bestehende Lösungen wie den ***FlexDeliveryService*** sowie den ***ShopDelivery***- und ***ShopReturnService*** weiter aus. In unseren Heimatmärkten ermöglichen wir unseren

[2] Inkl. Postal Express, welches im April 2017 gekauft wurde.

[3] PostEurop (2015): Modernising VAT for cross-border e-commerce, Position Paper EC Public Consultation



Kunden zusätzlich auch neue Lösungen. Seit April 2016 bietet beispielsweise GLS Germany den Express-Service GLS ***SameDay*** an, welcher eine Lieferung innerhalb eines festen Lieferzeitraums am selben Abend garantiert.

Weiteres Wachstum

Während unser Hauptfokus auf organischem Wachstum liegt, erweitern wir unser Netzwerk und/oder vergrößern unseren heimischen Marktanteil, wo es sinnvoll ist, auch durch Akquisitionen. 2016 hat GLS den spanischen Express-Paketdienstleister ASM erworben, um das Netzwerk und die Dienstleistungen im spanischen Inlandsmarkt zu stärken. Mit dieser Übernahme bietet GLS Spain ihren Kunden einen flächendeckenden nationalen und internationalen Service an. Im Oktober 2016 erfolgte der Kauf von Golden State Overnight (GSO), einem führenden Anbieter von regionalen Lieferdiensten in den USA. GSO ist überwiegend in Kalifornien tätig und liefert auch in Arizona, Nevada und New Mexico aus. Im April 2017 übernahm die GLS Gruppe den regionalen KEP-Dienstleister Postal Express Inc., der in den US-Staaten Washington, Oregon und Idaho tätig ist. Diese Übernahmen entsprechen der Strategie einer vorsichtigen und gezielten geographischen Expansion. Was auch immer wir tun, unser übergeordnetes Ziel ist es, das zukünftige Wachstum durch Qualität, Technologievorsprung, Effizienz und Nachhaltigkeit zu fördern.

IT-Strategie

Für die GLS hat moderne Informationstechnologie einen hohen Stellenwert zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und der operativen Effizienz. Entsprechend ist die Strategie der GLS IT darauf ausgelegt, eigene Innovationen zu entwickeln und neue Entwicklungen im Markt aufzugreifen und für die GLS zu nutzen. Damit wird das technologische Fundament der GLS sukzessive modernisiert und „fit“ für zukünftige Herausforderungen gemacht. Wir arbeiten weiter daran, im Paketmarkt als Technologietreiber mit bestmöglichen IT-Lösungen wahrgenommen zu werden.

Mit IT2016 hat die GLS Ende 2016 ein mehrjähriges Investitionsprogramm im IT-Bereich erfolgreich abgeschlossen. Unter dem Schirm dieses Programms wurden unter anderem die zentrale IT-Infrastruktur modernisiert und abgesichert, neue Enduser-Systeme (Windows 10) eingeführt, die Anwendungslandschaft stabilisiert sowie viele interne Prozesse (z. B. Projektmethodik, Testing) weiter professionalisiert.

Investitionen in die IT bilden auch weiterhin das Fundament für den erfolgreichen Transport und die Zustellung des Pakets. Täglich fallen ca. 100 Millionen Datensätze beim Transport von rund 2 Millionen GLS-Paketen an. Durch umfassende IT-Lösungen in jeder Stufe des Paketprozesses erreichen wir höchste Transparenz zum Paketstatus, sowohl im nationalen wie auch im grenzüberschreitenden Paketgeschäft.

Erneuerung der Kernsystemlandschaft

Durch die laufende Modernisierung des Kernsystems werden historische Abhängigkeiten und Einschränkungen beseitigt und die Flexibilität für die Umsetzung neuer Lösungen gesteigert. Diese neu gewonnene Flexibilität wird die GLS nutzen, um neuartige Produkte und Services einzuführen. So wurden verschiedene technische Innovationen entlang des gesamten Paketprozesses umgesetzt. Unser neues Kundensystem zur Erstellung der GLS-Paketaufkleber ist bei ersten Kunden in Pilotierung und soll zukünftig verschiedene Altsysteme ersetzen.

Optimierung der Letzten Meile

Weitere Maßnahmen zur Optimierung der Zustellung auf der sogenannten „Letzten Meile“ wurden umgesetzt. Hierfür wurde z. B. die Routungslogik verfeinert, um Pakete besser verschiedenen Zustelltouren zuordnen zu können als dies bisher auf Basis von Postleitzahlen möglich war. Ein Empfänger kann über die neue und funktional erweiterte GLS App die aktuelle Position des Zustellfahrzeugs und das erwartete Zeitfenster der Zustellung abrufen, auch diese Daten werden laufend aktualisiert und sukzessive verfeinert. So hat der Empfänger einen hohen Komfort und kann gleichzeitig mithelfen, dass die Zustellung erfolgreich ist und unnötige Wege für das Paket vermieden werden. Mit identischer Zielsetzung hat die GLS bereits 2012 den ***FlexDeliveryService*** eingeführt (siehe Seite 44), bei dem der Paketempfänger vorab aus verschiedenen Zustelloptionen wählen und z. B. die Zustellung in einen GLS PaketShop beauftragen kann. Seit Mai 2017 ist der ***FlexDeliveryService*** für nationale Zustellungen

in 14 GLS Landesgesellschaften sowie für die internationale Zustellung in 12 Gesellschaften verfügbar. Der nationale und internationale Datentransfer in Echtzeit ist Grundvoraussetzung für den ***FlexDeliveryService.*** Wenn der Empfänger öfter nicht zu Hause ist, kann er sich ein Paket in seinen persönlichen Paketkasten vor der Haustüre liefern lassen. Die GLS hat hierfür die notwendige Technologie entwickelt und in das gemeinsam mit anderen Paketdienstleistern gegründete Joint-Venture ParcelLock GmbH eingebracht. All diese Optimierungen haben dazu beigetragen, dass die GLS in der Lage ist, auch bei steigenden Paketmengen die gewohnte Qualität in der Zustellung aufrechtzuerhalten. Außerdem werden damit unnötige Zustellfahrten vermieden und so der CO_2-Ausstoß verringert.

Die GLS hat außerdem einen Austausch der aktuell in der Paketzustellung genutzten Handscanner durch moderne, besonders robuste und technisch an aktuelle Smartphones angelehnte, neue Geräte eingeleitet. Auf dieser technischen Grundlage werden neue Services und Nutzungsszenarien möglich, z. B. zur Echtzeit-Routenplanung und -Kommunikation oder für Mobile Payment. Die Erneuerung ist sukzessive über die nächsten Jahre geplant, beginnend mit GLS Italy und GLS Europe East.

Interne Effizienzsteigerung

Zur internen Effizienzsteigerung wurden die Prozesse für den IT-Support professionalisiert und automatisiert. Mitarbeiter haben jetzt über ein Selfservice-Portal die Möglichkeit, ohne Umwege Service-Anfragen direkt zu stellen und sich über deren Bearbeitungsstatus zu informieren. Auch die systemtechnische Unterstützung der Einkaufsprozesse wird durch eine neue Warenwirtschaft mit elektronischem Workflow effizienter aufgestellt.

Die Absicherung der IT gegen mögliche Cyber Security-Attacken nimmt bei der GLS einen wachsenden Stellenwert ein. Als international agierender Paketdienstleister sind wir in den modernen Wertschöpfungsketten vieler Unternehmen vertreten und damit ein prominentes Ziel für Hacker. Analog dazu steigen auch die rechtlichen Anforderungen an eine professionelle Aufstellung bzgl. IT-Security und Compliance. Die GLS hat diesen Trend aufgegriffen und ihr Engagement seit Frühjahr 2016 mit der Einstellung eines Chief Information Security Officer (CISO) mit Zuständigkeit für die gesamte GLS Gruppe weiter intensiviert. Darüber hinaus wurden verschiedene bereits im Rahmen des Investitionsprogramms IT2016 begonnene Verbesserungen der IT-Security ausgebaut und verschärft.

Wir bauen unseren internen Mitarbeiterstamm an IT-Spezialisten weiter gezielt aus, um kritisches Know-how dauerhaft für die GLS zu erschließen. Neben den deutschen IT-Standorten Neuenstein und Eschborn wurde hierfür 2016 ein Zentrum für IT-Entwicklung in Portugal gegründet, das in Zeiten eines immer enger werdenden Arbeitsmarktes für IT-Fachkräfte der GLS IT die notwendigen Möglichkeiten zur personellen Expansion bietet.

Unsere Transportpartner

In der Durchführung unserer täglichen Arbeit nehmen die Transportpartner und ihre Zustellfahrer eine Schlüsselrolle ein. Sie sind Fachleute auf dem Gebiet der Paketzustellung und -abholung und bestreiten deswegen für uns die „Letzte Meile“ und die Transporte der Pakete zwischen den Umschlagplätzen der GLS Gruppe (siehe Seite 30). Sie stehen täglich in Kontakt mit unseren Kunden und Empfängern und sind unser Gesicht nach außen. Damit setzen sie sich täglich für die GLS Gruppe ein, um Leistungen in hoher Qualität zu erbringen, damit Kunden und Empfänger bestmöglich betreut werden.

Das Prinzip der Arbeitsteilung ist in vielen Branchen weit verbreitet und bietet die Möglichkeit, den Komplexitätsgrad im Unternehmen zu reduzieren und so flexibler agieren zu können. Unsere Transportpartner kennen den Markt und die Gegebenheiten vor Ort und sind deshalb Fachleute für die Zustellung und Abholung von Paketen.



ThinkResponsible | Verantwortung



Die GLS Gruppe stellt sich den veränderten Rahmenbedingungen und ist sich ihrer unternehmerischen Verantwortung bewusst.

Verantwortung

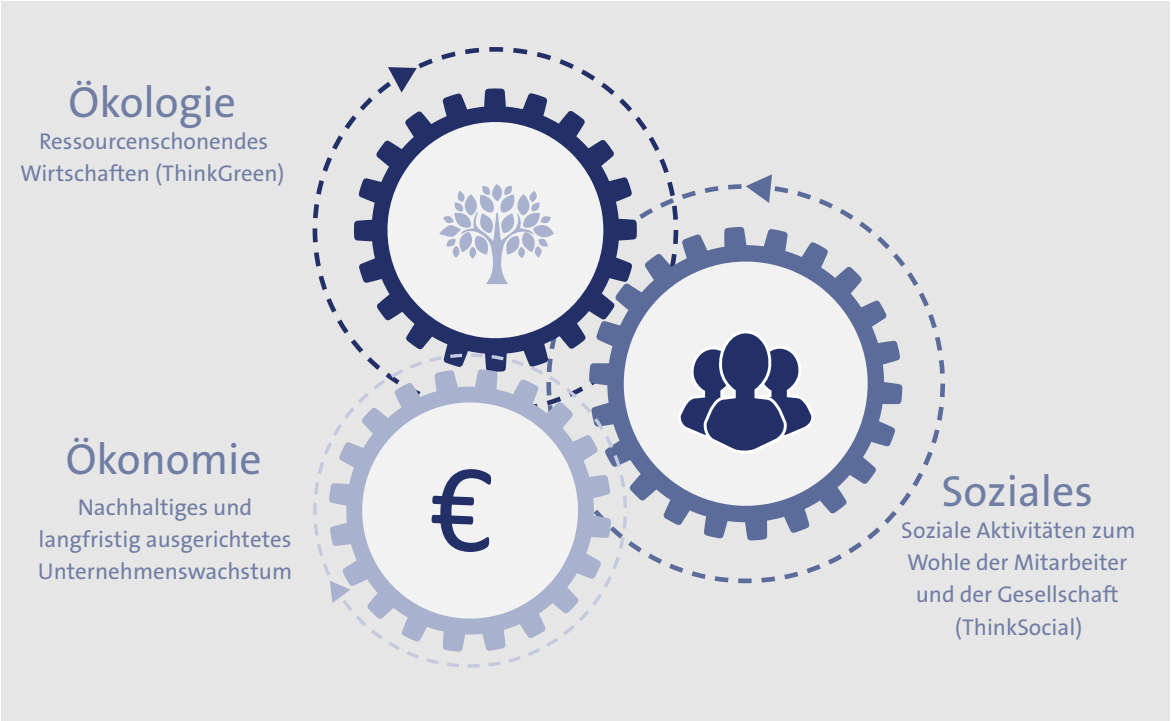
Die Branche der Kurier-, Express-, und Paketdienstleistungen (KEP), in der die GLS Gruppe tätig ist, wächst stetig. Der europäische Paketmarkt erwirtschaftete 2016 über 61 Milliarden Euro. Die Steigerung um 4,9 Prozent im Vergleich zum Vorjahr ist hauptsächlich auf das Wachstum im Online-Handel zurückzuführen, welches seit 2011 bei jährlich 14 Prozent liegt.[1] Auch für die Zukunft wird anhaltendes Wachstum vorhergesagt. Allein in Deutschland wird ein Anstieg der versendeten Pakete um 28 Prozent bis 2020 prognostiziert.[2] Damit trägt die Branche maßgeblich zur Mobilität und der verlässlichen Verfügbarkeit von Waren bei, die das Rückgrat unserer Wirtschaft bilden. Eine schnelle, sichere und effiziente Waren- und Güterverteilung ist eine Grundvoraussetzung für das tägliche Geschäft vieler unserer Kunden im Business-to-Business-Bereich (B2B-Versand). Zudem findet im Zuge des steigenden Online-Handels eine zunehmende Belieferung von Privathaushalten statt (B2C-Versand). Der B2B-Versand der GLS Gruppe wird mit einem Premium B2C-Service ergänzt, um der steigenden Bedeutung des Privatempfänger-Segments für B2B-Kunden gerecht zu werden.

Neben diesen positiven Entwicklungen steht die Branche auch vor Herausforderungen: Zusätzlich zum steigenden Wettbewerb und dem daraus resultierenden Preiskampf müssen sich die Unternehmen der KEP-Branche auch mit den Themen Ressourcenknappheit, Klimawandel und Umweltschutz auseinandersetzen. Hinzu kommen gesetzliche Rahmenbedingungen wie Abgasnormen, Mautabgaben und die Einrichtung von Umweltzonen. Des Weiteren birgt die zunehmende Bedeutung von Zertifizierungen, bspw. im Bereich des Umweltmanagements (ISO 14001), zusätzliche Herausforderungen. So müssen alle GLS-Landesgesellschaften mit ihren unterschiedlichen Voraussetzungen gemeinsame Standards erfüllen. Diese Anforderungen erfordern eine ständige Überprüfung und Anpassung der internen Prozesse und Lieferabläufe.

Die GLS Gruppe stellt sich den veränderten Rahmenbedingungen und ist sich ihrer unternehmerischen Verantwortung bewusst. Ziel aller Aktivitäten ist es, nachhaltigen wirtschaftlichen Erfolg unter Berücksichtigung der ökologischen Auswirkungen zu erzielen. Ebenso fühlt sich die GLS Gruppe ihren Mitarbeitern und der Gesellschaft verpflichtet.

Unternehmerische Verantwortung strategisch verankert

„Qualitätsführer in Europa“ ist der Leitsatz der GLS. Deswegen arbeiten wir konsequent daran, die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden in höchster Qualität zu erfüllen. Gleichzeitig berücksichtigen wir unsere Umweltauswirkungen und legen Wert auf



[1] Apex Insight (2017): European Parcels: Market Insight Report 2017

[2] BIEK (2017): Innovationen auf der letzten Meile

ein ehrliches und partnerschaftliches Verhältnis zu unseren Mitarbeitern und Transportpartnern (siehe Seite 36, 70). Nachhaltig handeln bedeutet Verantwortung übernehmen. Bei der GLS Gruppe werden alle Aktivitäten im Bereich Corporate Responsibility unter dem Schlagwort „ThinkResponsible“ gebündelt und koordiniert.

„ThinkResponsible“ macht deutlich, dass Nachhaltigkeit bereits mit der Planung beginnt und grundlegendes Merkmal aller Geschäftsaktivitäten ist. Eine erfolgreiche Unternehmensführung berücksichtigt sowohl kurzfristige als auch langfristige soziale, ökologische und ökonomische Auswirkungen der Geschäftstätigkeit. Nachhaltigkeit ist nicht nur Richtwert für das Unternehmen und seine Mitarbeiter, sondern auch notwendig für die zukünftige Entwicklung und den Erfolg unseres Unternehmens. Die gruppenweite Corporate Responsibility-Strategie (CR-Strategie) bildet die Grundlage für eine transparente und realistische Planung unserer Nachhaltigkeitsziele. Wir wollen aktiv ökologische und soziale Verantwortung übernehmen, um ein langfristiges, ressourcenschonendes und faires Unternehmenswachstum erzielen zu können.

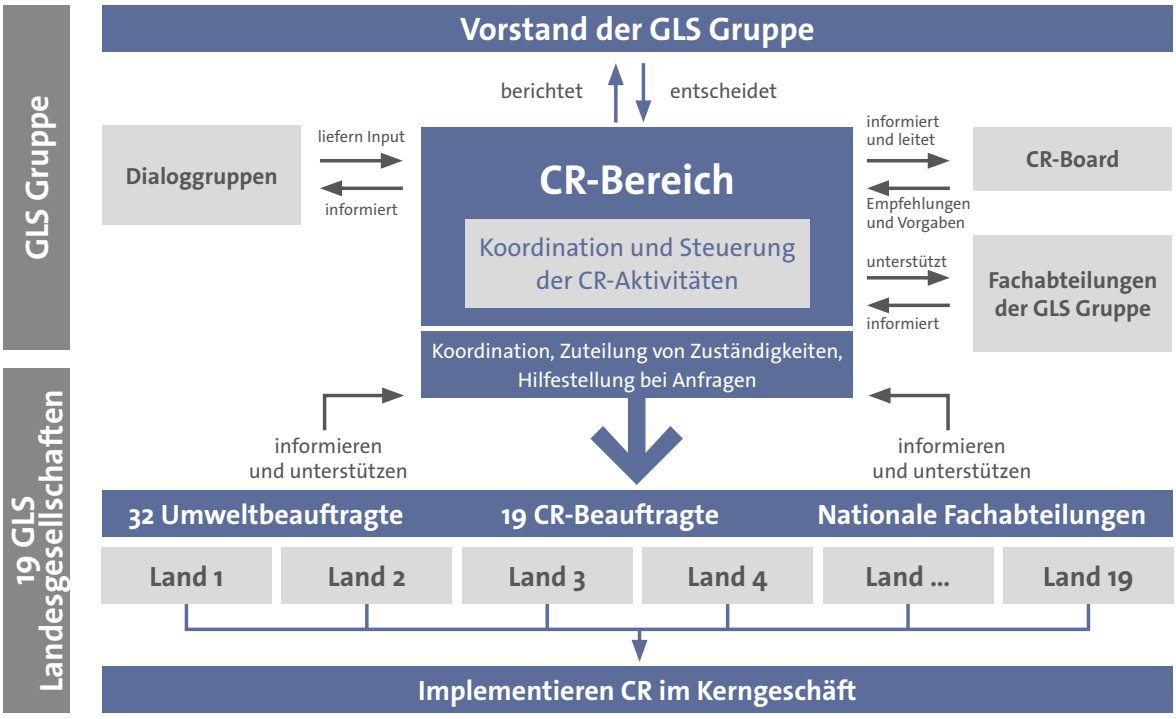
Unsere Corporate Responsibility-Strategie

Die Rolle und Verantwortung von Logistikdienstleistern wird durch die Veränderungen innerhalb und außerhalb der Branche immer komplexer. Wir sehen soziale und ökologische Auflagen sowie die steigenden Anforderungen unserer Kunden als Chance, unser Kerngeschäft weiterzuentwickeln und Wettbewerbsvorteile am Markt zu generieren.

Um diesen umfassenden Ansprüchen proaktiv zu begegnen, verankert die GLS Gruppe Nachhaltigkeit strategisch und implementiert sie in allen Bereichen. Als KEP-Dienstleister haben wir im Bereich des Umweltschutzes eine besondere Verantwortung. Als Arbeitgeber liegen uns das Wohlergehen und die Entwicklung unserer Mitarbeiter besonders am Herzen und ebenso setzen wir uns auch für die für uns tätigen Transportunternehmer und deren Zustellfahrer ein.

Wir sehen Nachhaltigkeit als Grundlage unseres eigenen wirtschaftlichen Handelns an, denn ein Engagement in Sachen Nachhaltigkeit ist kein in sich geschlossenes Projekt. Es ist ein kontinuierlicher, strategischer Prozess, der in enger Zusammenarbeit mit allen internen und externen Stakeholdern erfolgt. Zudem sehen wir unser Nachhaltigkeitsengagement als eine dauerhafte Investition in die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens, der Umwelt und der Gesellschaft. Um dies zu erreichen, arbeiten wir aktiv und zielgerichtet an der Professionalisierung und Umsetzung unserer CR-Strategie.

Einbindung der CR Abteilung



Unsere Vision im Bereich Nachhaltigkeit: ThinkResponsible ist ein Kernelement des Handelns bei der GLS Gruppe. Diese Vision soll durch die in unserer Strategie verankerten Maßnahmen Realität werden und verschiedene Botschaften vermitteln:

- Die GLS Gruppe orientiert sich an den Kernwerten Zuverlässigkeit, Sicherheit, Transparenz, Flexibilität, Nachhaltigkeit.
- Die GLS Gruppe ist Qualitätsführer in Europa.
- Die GLS Gruppe ist ein attraktiver Arbeitgeber.
- Die GLS Gruppe setzt sich für die Transportunternehmer und deren Zustellfahrer ein.
- Die GLS Gruppe übernimmt Verantwortung für Gesellschaft und Umwelt.
- Die GLS Gruppe hilft den Kunden, sich umweltbewusst zu verhalten und dies zu kommunizieren.

Seit Februar 2014 ist die Abteilung Corporate Responsibility zentraler Ansprechpartner innerhalb der GLS Gruppe für alle Themen des Nachhaltigkeitsengagements. Sie koordiniert gruppenweit sämtliche Aktivitäten und gibt mit der Nachhaltigkeitsstrategie die Richtung unseres heutigen und zukünftigen Engagements vor. Durch die direkte Anbindung an den CEO wird die praktische Umsetzung von höchster Stelle aus unterstützt und die Relevanz für das gesamte Unternehmen verdeutlicht.

Hauptziel der Strategie ist es, die CR-Aktivitäten zu professionalisieren und das Engagement weiter auszubauen. Zu den konkreten Aufgaben der vergangenen Geschäftsjahre gehörten daher unter anderem die Weiterentwicklung der Ökobilanz und der Nachhaltigkeitsberichterstattung. Die Einführung einer Bilanzierungssoftware im Jahr 2015 ermöglicht eine verbesserte Analyse der Ökobilanz. So erhält beispielsweise jedes Land eine individuelle Auswertung über die entstandenen Emissionen. Zudem wurde auch die Erhebungsmethode verbessert, um die Datensammlung in den Standorten zu vereinfachen und die Datenqualität weiter zu verbessern. Gleiches gilt auch für die Nachhaltigkeitsberichterstattung, so war der Bericht 2014/2015 bereits umfassender und detaillierter als der erste. Mit dem vorliegenden Bericht gehen wir noch einen Schritt weiter in der Professionalisierung unserer Aktivitäten. Wir berichten das erste Mal nach GRI4 und haben gemeinsam mit unseren Stakeholdern auf Basis einer umfassenden Wesentlichkeitsanalyse nach den Berichterstattungsrichtlinien von GRI erstmals die Handlungsfelder bestimmt, die unsere Stakeholder und wir als essenziell für unser Unternehmen erachten (siehe Seite 24).



Um eine noch bessere Verankerung der CR-Prozesse voranzutreiben, wurden in allen Landesgesellschaften CR-Representatives benannt, welche als Ansprechpartner für die CR-Abteilung fungieren. Über die lokalen Ansprechpartner erfolgt ein halbjährliches Reporting der einzelnen Aktivitäten jeder Landesgesellschaft an die Abteilung Corporate Responsibility. So wird sichergestellt, dass alle relevanten Informationen auch zentral gesammelt werden und im Rahmen der Kommunikation oder als Best Practices genutzt werden können. Des Weiteren wird ein intensiverer Austausch zwischen den Landesgesellschaften angestrebt. Da der CR-Bereich vielfältige Schnittstellen mit anderen Abteilungen aufweist, wurde ein CR-Board implementiert, bei welchem sich die relevanten Abteilungen austauschen können. Auf diese Weise werden die Schnittstellen zusammengeführt und eine engere Zusammenarbeit ermöglicht. Neben den regelmäßigen Teilnehmern, bspw. aus den Abteilungen Corporate Development, Qualitätsmanagement und Beschaffung, sollen zukünftig unter dem Vorsitz der Abteilung Corporate Responsibility auch Vertreter der Landesgesellschaften teilnehmen, um gemeinsam Themen zu entwickeln, aktuelle Probleme vorzustellen, Entscheidungen zu treffen und von Best Practice-Beispielen zu berichten. Die Ergebnisse der Meetings werden durch die Abteilung Corporate Responsibility an den CEO getragen und nach einer positiven Entscheidung weiterverfolgt.

Ein weiterer Aspekt ist die Einbindung unserer Mitarbeiter. Diese sollen noch stärker über die Aktivitäten im Bereich ThinkResponsible informiert und in ihre Planung und Umsetzung miteinbezogen werden. Ziel ist, das soziale und ökologische Engagement weiter auszuweiten und die bestehenden Potenziale in allen Ländern umfassend zu nutzen.



Dr. Anne Wiese
Manager Corporate Responsibility GLS Group

Frau Dr. Wiese, immer mehr Unternehmen veröffentlichen inzwischen einen Nachhaltigkeitsbericht, teilweise auch, weil sie gesetzlich dazu verpflichtet sind. Wie sehen Sie die aktuellen Entwicklungen in der Berichtspflicht?

Grundsätzlich sehe ich diese Entwicklungen positiv, weil sie den Bereich der Unternehmensverantwortung weiter stärken. Zudem helfen einheitliche Standards dabei, die Aktivitäten der Unternehmen vergleichbarer zu machen. Wir nutzen daher auch den etablierten GRI-Standard, um über unsere Aktivitäten zu berichten.

Sie berichten freiwillig nach den GRI-Standards und haben im vergangenen Geschäftsjahr erstmals eine Wesentlichkeitsanalyse durchgeführt. Warum ist das Thema Nachhaltigkeit für die GLS Gruppe so wichtig?

Wir als GLS Gruppe sind bestrebt, unsere Bemühungen im Bereich Nachhaltigkeit kontinuierlich weiterzuentwickeln. Deswegen versuchen wir, durch die Wesentlichkeitsanalyse und die Berichterstattung nach anerkannten Standards unsere Überzeugung, nachhaltig zu handeln, nach außen zu tragen und zu professionalisieren. Zudem bemerken wir, dass das Thema insbesondere bei unseren Kunden, also den gewerblichen Paketversendern, an Bedeutung gewinnt. Dies zeigt sich unter anderem bei Ausschreibungen und bei Anfragen zur Berechnung von individuellen Emissionen. Außerdem haben wir uns Ende 2016 auf Kundenwunsch durch EcoVadis zertifizieren lassen.

Neben Anfragen von Kunden werden wir auch vermehrt von Städten und Gemeinden kontaktiert. Diese wollen gemeinsam mit uns nach Lösungen suchen, um die gesundheitsschädlichen Emissionen in ihren Gebieten zu senken, bspw. durch die Nutzung von Mikro-Depots oder die Auslieferung per Rad. Daneben erwarten natürlich auch unsere Mitarbeiter und Transportpartner ein verantwortungsvolles Verhalten von uns. All dem wollen wir durch die Stärkung unseres Engagements gerecht werden. Des Weiteren sind in den letzten Jahren auch höhere gesetzliche Anforderungen zu beobachten, welche eine Weiterentwicklung des Engagements notwendig machen.

Wie unterstützen Sie die einzelnen Länder bei der Umsetzung der CR-Strategie?

Die Strategie gibt den Rahmen vor, in dem wir unser Engagement weiterentwickeln möchten. Innerhalb dieses Rahmens können die Länder ihre Aktivitäten gestalten und so ihre jeweiligen lokalen Besonderheiten berücksichtigen. Zentraler Ansprechpartner bei Ideen und Fragen ist dabei die CR-Abteilung.



Stakeholder-Dialog

Die GLS Gruppe hat eine Vielzahl an verschiedenen Stakeholder-Gruppen, auf die unser unternehmerisches Handeln wesentliche Auswirkungen hat. Ebenso haben diese Stakeholder, wir nennen sie unsere Dialoggruppen, unterschiedliche Ansprüche und Interessen in Bezug auf das Unternehmen. Zu diesen Gruppen gehören unter anderem unsere Geschäftskunden und Privatempfänger, unsere Mitarbeiter und die von uns beauftragten Transportunternehmer sowie deren Zustellfahrer, die Gesetzgeber, die Politik und die Gesellschaft.

Da alle Stakeholder mit ihren speziellen Bedürfnissen einen direkten oder indirekten Einfluss auf die Geschäftstätigkeit und somit unsere Ziele und unseren Erfolg nehmen, ist ein kontinuierlicher Austausch mit diesen Dialoggruppen wichtig.

Der Dialog mit den relevanten Stakeholdern ist wesentlicher Bestandteil eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, gerade in Bezug auf unsere Nachhaltigkeitsbemühungen. Einen strukturierten und strategieorientierten Stakeholder-Dialog sehen wir als wichtige Informationsquelle und als Möglichkeit für eine aktive Einbeziehung des Unternehmensumfelds in unsere Planung. Die Akzeptanz und das Vertrauen der Stakeholder ist eine wichtige Voraussetzung für den nachhaltigen Unternehmenserfolg der GLS Gruppe. Dieser resultiert aus einem partnerschaftlichen Dialog, welcher auf den Prinzipien der transparenten Kommunikation und einer gegenseitigen Wertschätzung basiert.

Mit unseren wichtigsten Dialoggruppen findet eine vielfältige und dauerhafte Kommunikation statt (siehe Seite 22-23).



Stakeholder-Aktivitäten

Dialoggruppe	Geschäftskunden	Privatempfänger/ Privatkunde
Wer ist das?	• Gewerbliche Versender aus unterschiedlichen Branchen	• Privatempfänger sind Kunden unserer Kunden • Empfänger-Kontakte steigen durch den Online-Handel • Privatkunden sind sporadische Versender oder Kleinversender
Was sind die Erwartungen?	• Hohe Qualität • Flexibilität • Gute Betreuung und Service • Schnelle und zuverlässige Lieferung • Reibungslose Abholung • Angemessene Preise • Niedrige Schadensquote	• Schnelle und flexible Lieferung • Sendungsverfolgung in Echtzeit • Schneller Empfängerservice bei Problemen • Auswahlmöglichkeit des Paketdienstleisters • Auswahl Lieferzeit und -ort bereits im Bestellvorgang • Günstige Versandkosten • Möglichkeit, nach Abschluss der Bestellung Lieferzeit und -ort umzubuchen • Einfache Retourenabwicklung • Einfaches Portal zur Erstellung von Labels • Günstige Preise • PaketShops mit guten Öffnungszeiten und guter Dichte
Wie kommunizieren wir?	• Key Account Management und Vertrieb • Kunden-Support • Website • Geschäftskunden-Portal YourGLS (siehe Seite 43) • InSight Europe (Kundenmagazin)	• Zustellfahrer • Service-Hotline • Soziale Medien: Facebook (DE, AT, RO, SI, FI, PL, CZ, IE) und Twitter (DE, AT, NL) und andere Netzwerke • Website • Pressearbeit • Zusammenarbeit mit Verbraucherportalen in Deutschland
Was wurde bisher erreicht?	• Anpassung des Qualitäts- und Management-Systems an die Revisionen der ISO 9001:2015 und ISO 14001:2015 • Einführung neuer Services z. B. in DE (GLS ***SameDay*** und ***PharmaService***) • Einführung eines Retouren-Portals für das vereinfachte Handling von Retouren • GDP-Zertifizierung (DE, FR) • Kundenworkshops und Kundenumfragen • Weitere Verbesserung der Website (z. B. Einführung einer Themenbühne) • Europaweite Erneuerung der Eingangsscan-Stationen in den Depots und Umschlagsplätzen	• Einführung des mobilen Paketscheins • Ausdehnung des ***FlexDeliveryService*** in weiteren Ländern • Ausdehnung des PaketShop-Netzes • Einführung eines anbieterneutralen Paketkasten-Systems im September 2016 in Deutschland (ParcelLock GmbH) • Einführung von Paketautomaten (Europe East) • Einführung des Privatkunden-Portals GLS-ONE in Deutschland • Runderneuerte GLS App für Empfänger und Versender • Einführung ***ShopReturnService*** in Frankreich • Durchführung von Empfänger-Umfragen
Was steht 2017/18 an?	• Ausbau des europäischen Netzwerkes durch Erweiterungen bestehender Depots und Bau von neuen Depots • Weitere grenzüberschreitende Anbindung des ***FlexDeliveryService*** • Einführung GLS Customer-Solution (IT-Versandsystem für Groß-kunden) • Website Änderung: Navigation nach Empfänger und Geschäftskunde • GDP-Zertifizierung (IE, DK) • Rezertifizierung ISO 9001 und ISO 14001 • Verbesserungen im Schadenscontrolling „Give Claims a Face“ mit Pilotprojekten in Deutschland, Polen und Frankreich	• Grenzüberschreitende Anbindung des ***FlexDeliveryService*** • Einführung von GLS-ONE in weiteren Ländern • Einführung internationaler Retouren-Services mit dem ***ShopReturnService*** • Ausweitung der Aktivitäten in sozialen Netzwerken • Erneuerung der GLS App

Mitarbeiter	Transportpartner	PaketShop-Partner	Gesellschaft	Muttergesellschaft
• Über 17.000 Mitarbeiter	• Übernehmen die Abholung und Zustellung der Pakete sowie den Verkehr zwischen den Depots	• Betreiber unserer PaketShops • Es gibt über 17.000 GLS Paket-Shops in Europa	• Die Gemeinden, in denen unsere Zentralen und Depots ansässig sind • Die Gesellschaft, in der wir agieren	• Royal Mail plc
• Sicherer und attraktiver Arbeitsplatz mit langfristigen Perspektiven • Förderung durch Weiterbildungen • Zusätzliche Benefits wie Kinder-gartenzuschüsse, betriebliche Altersvorsorge • Familiäres Team, Kollegen-zusammenhalt und Generationen-vielfalt • Transparenz und Kommunikation	• Faire Arbeitsbedingungen und Löhne • Transparenz und Kommunikation	• Einfache und schnelle Abwicklung der Pakete • Gute Erreichbarkeit bei Fragen oder Problemen	• Keine Belastung durch die GLS-Geschäftstätigkeit • Lokales Engagement • Transparenz	• Steigerung des Shareholder Value
• Mitarbeiterzeitschrift in DE • Informationen im Intranet oder Schwarzen Brett • Newsletter • Mitarbeiter-Events	• Regelmäßige Treffen mit den Transportpartnern • Fahrerfrühstücke etc. in den Depots • Einführung RoadRunner WebApp (DE)	• Regelmäßiger Kontakt über PaketShop-Verantwortliche • E-Mails und Briefe mit aktu-ellen Themen und Informa-tionen • PaketShop-Newsletter • Ausweitung der Aktivitäten im Bereich City-Logistik	• Website • Informationen in der Presse	• Über den CEO der GLS Gruppe • Zusammenarbeit der Fach-abteilungen bei ausgewähl-ten Themen • Regulärer Austausch im Rahmen des Reportings
• Vielfältige Fortbildungsmaßnahmen • Newsletter für alle Mitarbeiter der GLS Gruppe (GLS Direct) • Mitarbeiterumfragen in zahlreichen Landesgesellschaften • Mitarbeiterevents in zahlreichen Landesgesellschaften • Einführung eines IT-Service-Portals zur besseren Abwicklung von Service-Anfragen in DE • Einführung eines gruppenweiten Compliance-Programms und Durch-führung von Schulungen • Erweiterte Aktivitäten auf Xing und Kununu (AT)	• Ausrollung eines Prozesses zur Auswahl von Geschäfts-partnern • Prozessverbesserungen zur Arbeitszeitminimierung • Digitale Tools, welche bei der jeweiligen Tourenplanung bei Bedarf behilflich sein können • Verdichtung des Depotnet-zes, um Zustelltouren zu verkürzen	• Ausstattung von PaketShops in DE, AT, BE, LU und DK mit einer modernen IT zur Paket-abwicklung • Kampagne zur Erhöhung des Bekanntheitsgrades in Deutschland • Einführung PaketShop App (DE, NL) zur Arbeitserleich-terung der Shop-Partner, Umweltentlastung durch digitale Unterschrift • Österreich und Belgien feiern 10-jähriges PaketShop-Jubiläum	• Ausweitung des Freiwilligen-tags auf weitere Landes-gesellschaften und Fortfüh-rung der sozialen Aktivitäten • Kostenlose Transporte für Hilfsorganisationen • Spendenaktionen • Sport-Sponsoring • Ausbau der alternativ ange-triebenen Flotte durch eBikes und eVans in verschiedenen Landesgesellschaften	• Integration der GLS-Aktivitäten in den Nachhaltigkeitsbericht sowie dem Geschäftsbericht der Royal Mail • Erstellung der Ökobilanz in Abstimmung mit der Royal Mail
• Aktualisierung des Code of Business Standards • Einführung einer neuen Karriere-Seite (DE) • Erweiterte Aktivitäten auf Xing und Kununu (DE) • Mitarbeiterumfragen • Einführung des IT-Service Portals in weiteren Ländern (AT, DK, FR, PL)	• Optimierungen des Handscanners • Weiterer Ausbau des Netzwerkes • Einführung weiterer digitaler Tools	• Weitere Erhöhung des Bekanntheitsgrades der PaketShops • 20-jähriges Jubiläum in DE • Ausbau des Netzes in den Ländern • Optimierung der PaketShop-App	• Weitere Stärkung des lokalen Engagements • Ausweitung der eFahrzeuge	• Fortführung der bisherigen Aktivitäten

Wesentlichkeitsanalyse

Im Rahmen der Professionalisierung der CR-Strategie der GLS Gruppe führten wir 2016 zum ersten Mal eine systematische Wesentlichkeitsanalyse nach den Berichterstattungsgrundsätzen der GRI durch. Das heißt, in einem mehrstufigen, detaillierten Prozess identifizierten wir gemeinsam mit unseren internen und externen Stakeholdern wesentliche Handlungsfelder im Bereich Nachhaltigkeit.

Im Zentrum standen dabei zwei Fragen:
- Welche Chancen und Herausforderungen sind für die GLS Gruppe und ihre zukünftige strategische Entwicklung wichtig?
- Über welche Themen erwarten unsere Stakeholder transparente Informationen und Bemühungen?

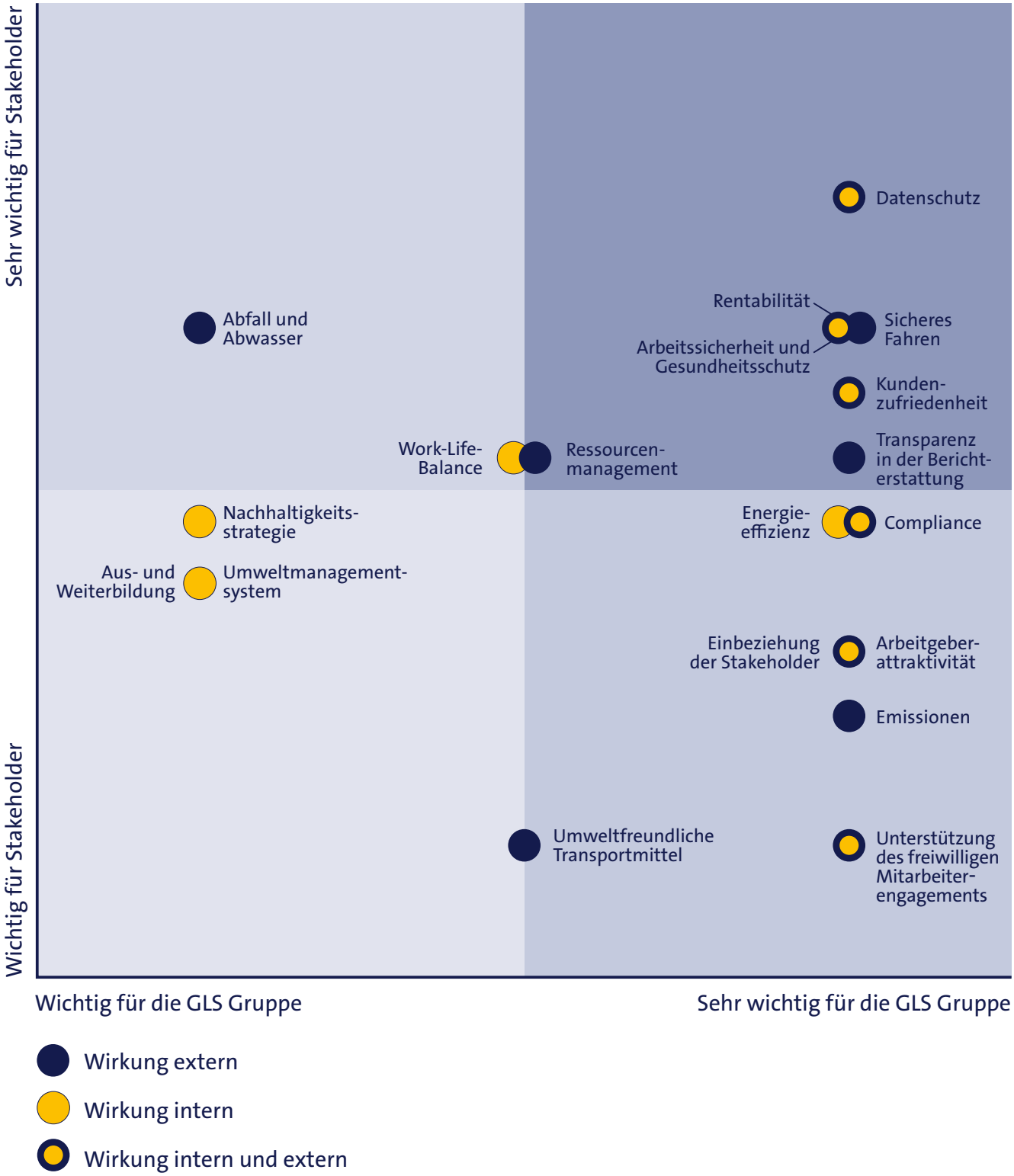
Die Befragung der relevanten Stakeholder fand in allen GLS-Ländern mithilfe eines Online-Fragebogens statt. Dieser umfasste 24 relevante Themen, welche zuvor durch eine Auswahl von Entscheidungsträgern der GLS Gruppe identifiziert wurden. Die Stakeholder wurden gebeten, die Nachhaltigkeitsthemen nach ihrer Relevanz für die GLS Gruppe zu bewerten. Zu den befragten Personen zählten unter anderem Mitarbeiter, Kunden, Empfänger, Transportpartner, Zustellfahrer und PaketShop-Partner. Insgesamt wurden rund 2.900 Fragebögen beantwortet. Mit 65 Prozent waren externe Stakeholder stärker vertreten als interne Stakeholder, welche 35 Prozent der Gesamtteilnehmer ausmachten. Bei 41 Prozent aller Teilnehmer handelte es sich um unsere Kunden. Parallel zur Stakeholder-Befragung erfolgte eine Bewertung der Handlungsfelder aus Sicht des Unternehmens. Nach Abschluss der Online-Befragung und der Unternehmensbewertung wurden die Ergebnisse beurteilt, die 19 wesentlichen Handlungsfelder priorisiert und in einer zweidimensionalen Wesentlichkeitsmatrix zusammengefasst (siehe Seite 25).

Die Wesentlichkeitsmatrix

Die Wesentlichkeitsmatrix dient zukünftig als Grundlage für die strategische Ausrichtung des Nachhaltigkeitsengagements der GLS Gruppe. Die klare Priorisierung von Handlungsfeldern ermöglicht der GLS Gruppe, ihrer Rolle und Verantwortung in der Gesellschaft gerecht zu werden und das Bewusstsein für das Thema Nachhaltigkeit weiter in der Unternehmensstrategie zu verankern. Des Weiteren ist die Wesentlichkeitsmatrix ausschlaggebend für eine gesetzeskonforme Berichterstattung, die für größere Unternehmen in der Europäischen Union ab 2017 verpflichtend ist, und für die Festlegung der Inhalte des Nachhaltigkeitsberichtes. Die 19 als wichtig bewerteten Handlungsfelder wurden je nach Relevanz einem von vier Quadranten zugeteilt. In dem Quadranten rechts oben lassen sich die Handlungsfelder finden, die sowohl für die GLS Gruppe als auch für unsere Stakeholder eine sehr hohe Wichtigkeit haben. Durch die farbliche Unterscheidung der Punkte lässt sich außerdem erkennen, ob sich eine gute/schlechte Erfüllung des Themenfeldes auf unsere externen und/oder internen Stakeholder auswirkt. Dementsprechend ist Datenschutz sowohl für die GLS Gruppe als auch für unsere Stakeholder von größter Bedeutung. Der Erfüllungsgrad dieses Themenfeldes wirkt sich sowohl auf das Wohlbefinden von externen als auch internen Stakeholdern aus.

Die GLS Gruppe plant, die als sehr wichtig definierten Handlungsfelder zukünftig noch stärker in die Geschäftsprozesse zu integrieren. So wird in den kommenden Jahren ein Schwerpunkt auf der weiteren Verbesserung unseres Datenschutzes in allen Landesgesellschaften liegen. Auch die Themen der Arbeitssicherheit und des sicheren Fahrens werden weiterhin berücksichtigt, bspw. im Rahmen der zahlreichen Aktivitäten im Bereich Arbeits- und Gesundheitsschutz (siehe Seite 77) und unserer Road Safety Kampagne (siehe Seite 39).

Die Wesentlichkeitsmatrix der GLS Gruppe





Integrität und Compliance

Die strikte Einhaltung aller einschlägigen Gesetze ist für das Vertrauen unserer Kunden sowie aller anderen Stakeholder außerordentlich wichtig. Auf ihr baut eine verantwortungsbewusste und nachhaltige Unternehmensführung auf. Rechtskonformes Verhalten muss über alle Unternehmensebenen hinweg gewährleistet und Grundlage aller getroffenen Entscheidungen sein.

Compliance-Programm und Compliance-Organisation

Als international operierender Paketdienstleister steht die GLS Gruppe für fairen Wettbewerb, Integrität und verantwortungsvolles Handeln. Um ihren hohen Ansprüchen in den zentralen Compliance-Themenbereichen Wettbewerbsrecht, Antikorruption und Einhaltung von Sanktionen gerecht werden zu können und das Unternehmen, seine Mitarbeiter und Führungskräfte vor Schaden zu bewahren, hat die GLS Gruppe im Geschäftsjahr 2015/16 ein gruppenweites Compliance-Programm etabliert.

Ein zentrales Corporate Compliance Team ist für die Entwicklung, Organisation und Kontrolle aller relevanten Teilbereiche verantwortlich. Zu seinen Aufgaben zählen auch eine umfassende gruppenweite Risikobewertung, die Gestaltung neuer und Aktualisierung bereits bestehender Policies und die Organisation von Schulungsprogrammen für Mitarbeiter. Zum Ende des Geschäftsjahres 2016/17 haben 6.278 Mitarbeiter eine Schulung absolviert.

Die Zuständigkeit für die lokale Anpassung, Implementierung und Anwendung liegt bei den Landesgesellschaften. Erster Ansprechpartner hierfür ist ein aus der jeweiligen Organisation heraus benannter lokaler Compliance Manager, der überdies von allen Mitarbeitern der Landesorganisation über eine speziell eingerichtete Compliance-Telefonnummer und Email-Adresse in Compliance-Fragen konsultiert werden kann.

Policies und Trainings

Die GLS-Compliance-Policies zeigen den Mitarbeitern einen verbindlichen Handlungsrahmen auf, um rechtskonformes Verhalten zu gewährleisten. Wir sind nicht bereit, Gesetzesverstöße unserer Mitarbeiter hinzunehmen. Insbesondere in Bezug auf Bestechung und Korruption verfolgen wir eine strikte Null-Toleranz-Politik. Unsere Verhaltensstandards sind in den gruppenweit für alle GLS-Mitarbeiter gültigen Policies zu Korruptionsbekämpfung, Wettbewerbsrecht sowie Handels- und Finanzsanktionen festgelegt und mit ergänzenden Richtlinien und Prozessen dokumentiert.

Durch begleitende Online-Trainings werden allen Büroangestellten die für sie relevanten Inhalte nahegebracht. Für Fokusgruppen wie Vertriebsmitarbeiter werden darüber hinaus fachbereichsspezifische Präsenztrainings durchgeführt.

Ombudsmann-System und Umgang mit Hinweisen auf Fehlverhalten

Die GLS Gruppe hat im März 2012 ein Hinweisgeber-/Ombudsmann-System eingerichtet, um es Mitarbeitern, Geschäftspartnern und Dritten zu ermöglichen, Hinweise zu Straftaten und ähnlich schwerwiegenden Delikten vertraulich zu melden. Die Wahl eines Anwalts als Ombudsmann stellt sicher, dass durch die anwaltliche Verschwiegenheitspflicht und das Zeugnisverweigerungsrecht die Identität des Hinweisgebers nicht offenbart wird. Schon die Kontaktaufnahme mit dem Ombudsmann ist geschützt. Dies mindert eventuelle Hemmnisse bei der Nutzung des Systems für potenzielle Hinweisgeber.

Die GLS Gruppe nimmt Hinweise auf ein Fehlverhalten von Mitarbeitern oder Repräsentanten sehr ernst. Allen relevanten Hinweisen wird nachgegangen – bestätigt sich ein Vorwurf, so werden angemessene Disziplinarmaßnahmen ergriffen, die auch die Beendigung des Arbeits- oder Geschäftsverhältnisses mit der betreffenden Person einschließen können. Werden im Rahmen einer Untersuchung prozessuale Schwächen erkennbar, so werden diese abgestellt.

GLS Group Code of Business Standards

Der Code of Business Standards bildet die Basis aller Geschäftstätigkeiten der GLS Gruppe. Zudem zeigt er die Verpflichtung der GLS Gruppe gegenüber ihren Interessensgruppen – Mitarbeitern, Kunden, Geschäftspartnern und der Öffentlichkeit – auf. Zusammen mit den Richtlinien der GLS Gruppe legt der Code of Business Standards die Verhaltensregeln aller Mitarbeiter der GLS Gruppe fest. Dabei geht es unter anderem um Gesundheit & Sicherheit, Datenschutz, Qualität, Auswahl von Geschäftspartnern und Umweltstandards. Der Kodex wurde im Geschäftsjahr 2016/17 überarbeitet und im Juni 2017 durch das Holdings Board der GLS Gruppe verabschiedet. Die gruppenweite Ausrollung ist für Anfang 2018 vorgesehen.

Die GLS Gruppe verpflichtet sich zu strengsten Standards in Bezug auf ihre Geschäftspraktiken. Jeder GLS-Mitarbeiter, der in die Auswahl von Geschäftspartnern miteinbezogen ist und so im Auftrag der GLS Gruppe handelt, ist dafür verantwortlich, dass die Wahl der Geschäftspartner dem angemessenen Auswahlprozess entspricht. Im Verfahren zur Auswahl von Geschäftspartnern, welches in allen GLS-Gesellschaften angewendet wird, enthält jeder Standardvertrag mit den Transportpartnern eine spezifische Klausel, die besagt, dass der Transportpartner sich an alle geltenden lokalen Gesetze halten muss. Diese Standardverträge werden für alle neuen und verlängerten Vereinbarungen verwendet und sollen bis 2018 auf alle schon bestehenden Verträge ausgeweitet werden.

UK Modern Slavery Act

Die GLS Gruppe ist Teil der Royal Mail Gruppe. Royal Mail plc hat sich verpflichtet, jegliche Form von moderner Sklaverei und Zwangsarbeit im Unternehmen und in der Lieferkette zu verhindern. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2016/17 der Royal Mail finden Sie unter: https://gls-group.eu/EU/en/compliance.

Die Prinzipien der Zusammenarbeit mit den Transportpartnern hat GLS Germany zudem in einem Partnerkodex festgehalten. Das Handeln im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Regeln wird darin ebenso festgelegt wie die Ablehnung von Diskriminierung, Bestechung und Korruption (siehe Seite 37).

Mitgliedschaften in Verbänden

GLS Belgium
Koninklijke Federatie van Belgische Transporteurs & Logistieke Dienstverleners (FEBETRA); Vereniging voor Inkoop en Bedrijfslogistiek (VIB)

GLS Czech Republic
Asociace pro elektronickou komerci (APEK)

GLS Denmark
Dansk Transport og Logistik (DTL); Dansk Erhverv

GLS France
Syndicat national des industriels de boîtes aux lettres et colis (SIBCO)

GLS Germany
Bundesverband Paket & Express Logistik (BIEK)

GLS Italy
Federazione Italiana Trasportatori (FEDIT)

GLS Poland
Forum Przewoźników Ekspresowych (FPE)



Elisabeth König
Corporate Compliance Manager

Die von der GLS Gruppe durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse hat bestätigt, dass die Stakeholder der GLS den Bereich Compliance als sehr bedeutsam erachten. Wie wird dies berücksichtigt?

Wir stellen fest, dass Kunden und andere externe Geschäftspartner vermehrt Wert auf die Zuverlässigkeit unseres Compliance Programms legen. Deswegen haben wir unseren Code of Busines Standards überarbeitet, welcher sich nicht nur an unsere GLS-Mitarbeiter richtet, sondern auch für Kunden und Geschäftspartner einsehbar ist. Der neue Code of Business Standards wird im Laufe des Geschäftsjahres 2017/18 allen GLS-Gesellschaften zur Verfügung stehen. Mit unseren Maßnahmen sind wir gut aufgestellt, um auch zukünftig ein verlässlicher Partner für unsere Stakeholder zu sein.

Für wie wichtig erachten sie die gruppenweit durchgeführten Compliance-Schulungen?

Wir freuen uns zu sehen, dass das Trainingsmaterial an Standorten, die bereits Trainings durchgeführt haben, bei den Mitarbeitern positiven Anklang gefunden hat. Besonders erfreulich ist, dass die Kollegen das Training in vielen Fällen zum Anlass nehmen, compliancerelevante Themen anzusprechen und Fragen zu stellen, die sonst vielleicht unbeantwortet geblieben wären. Wir werden uns weiterhin bemühen, das Schulungsprogramm effizient und ressourcenschonend zu gestalten und stehen allen GLS-Mitarbeitern selbstverständlich auch abseits gesonderter Schulungen mit Rat und Tat zur Seite.

Die Letzte Meile – innovative und ökologisch tragfähige Lösungen in der City-Logistik

In vielen städtischen Bereichen hat das Verkehrsaufkommen stark zugenommen, jedoch sind die zur Verfügung stehenden Verkehrsflächen begrenzt. Eine Ursache hierfür ist unter anderem die fortschreitende Urbanisierung und die damit einhergehende Verdichtung der Städte. Laut der Nachhaltigkeitsstudie des Bundesverband Paket und Express Logistik (BIEK) leben derzeit ¾ der Deutschen in Ballungsgebieten – Tendenz steigend.[3]

Durch diese Entwicklung nimmt nicht nur der Individualverkehr, sondern auch der Wirtschaftsverkehr deutlich zu. Die Folge sind laut Studie Effizienzverluste, sinkende Durchschnittsgeschwindigkeiten und negative Auswirkungen auf die Umwelt. Neben dem steigenden Internethandel und den damit einhergehenden Liefer- und Verfügbarkeitserwartungen seitens der Privatempfänger ist die zügige Belieferung des Einzelhandels eine zusätzliche Herausforderung. Dieser muss, um konkurrenzfähig zu bleiben, Waren schnell und kurzfristig bereitstellen können.

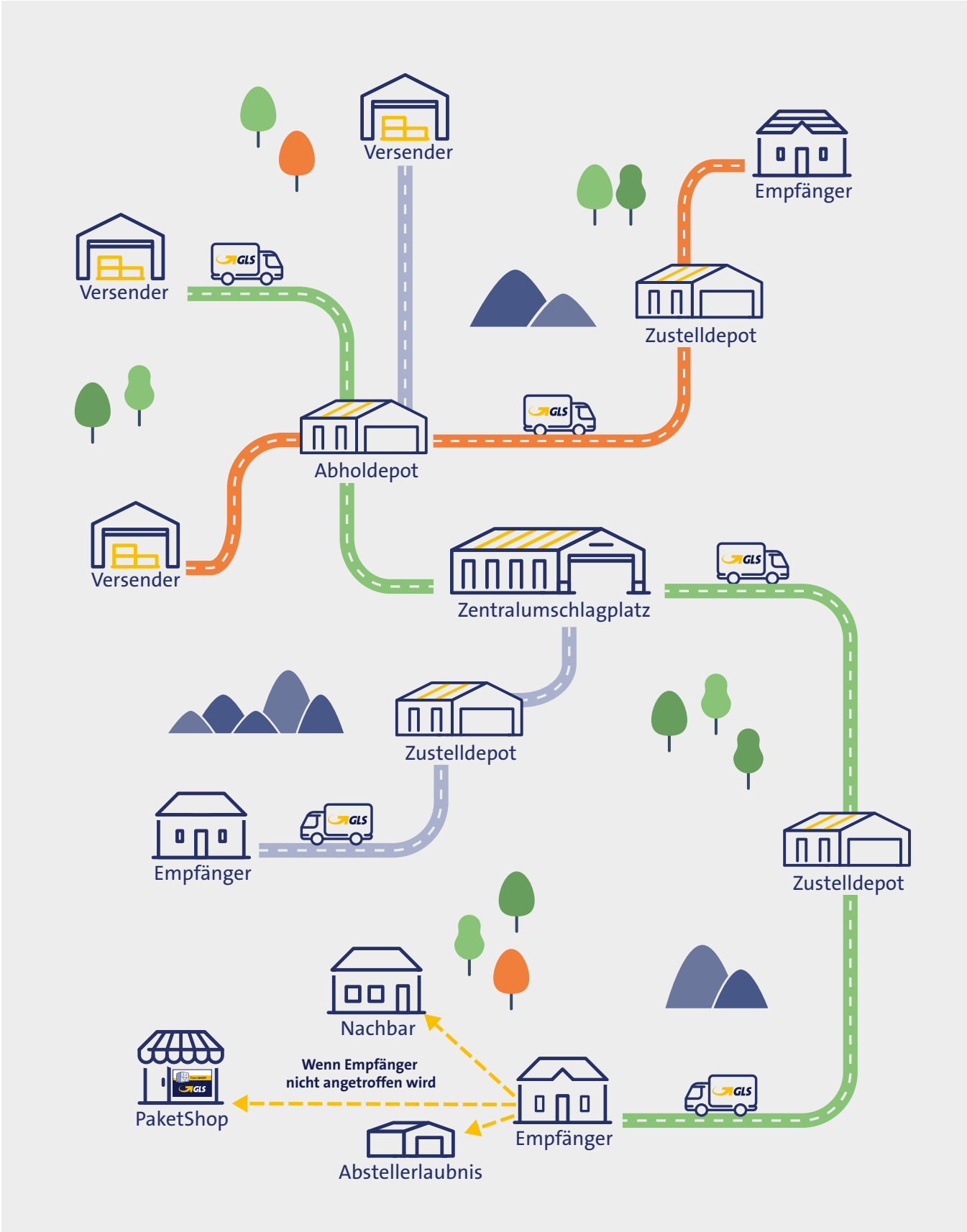
Diese Entwicklungen führen dazu, dass eine effiziente innerstädtische Zustellung für KEP-Dienstleister immer problematischer wird. Hinzu kommt, dass Stadtgebiete zunehmend von Umweltzonen, Zufahrtsbeschränkungen und Baustellen geprägt sind. Auch die Parkplatzsuche im Bereich des Auslieferungsortes ist ein zentrales Thema. Das Parken in zweiter Reihe ist laut der BIEK-Nachhaltigkeitsstudie zwar vielerorts weit verbreitet und geduldet, behindert den Verkehrsfluss aber zusätzlich. Zudem steht die Forderung nach einer schnellen, zeitnahen und pünktlichen Belieferung der Stadtgebiete in einem Spannungsverhältnis zum Mangel an bezahlbarem Lagerraum. Die Folge: Riesige Paketmengen müssen über immer weitere Strecken in die Stadtzentren transportiert werden. Das führt zu längeren Lieferketten und so zu einer schlechteren Prognostizierbarkeit der Zustelltermine. Parallel nehmen auch Umweltprobleme wie Luftverschmutzung durch Feinstaubemissionen, CO_2-Ausstoß und Lärmbelästigung zu.[4]

Um diesen Herausforderungen nachhaltig und wirkungsvoll entgegenzuwirken, müssen effektive und effiziente Lösungen im Bereich der City-Logistik entwickelt werden. Hier trägt die GLS Gruppe als Logistikanbieter eine besondere Verantwortung und arbeitet an innovativen Lösungen. Die sogenannte letzte Meile, d. h. der Transport der Sendung vom Depot bis zum Zustellort, ist ein kritischer Erfolgsfaktor in Bezug auf die Wirtschaftlichkeit der GLS und die Zufriedenheit von Versendern und Empfängern. Ziel einer innovativen und intelligenten City-Logistik ist es, die Anzahl der Transporte in der Stadt zu reduzieren und darüber hinaus mit umweltfreundlichen Antrieben zu realisieren. GLS fokussiert sich hier neben dem Ausbau eines flächendeckenden PaketShop-Netzes auf Aspekte wie die Errichtung von Mikro-Depots sowie eine verstärkte Nutzung von Lastenfahrrädern mit Tretunterstützung, sogenannte E-Bikes, im Stadtbereich.



[3] BIEK (2017): Innovationen auf der letzten Meile
[4] Europäische Kommission (2011): Fahrplan zu einem einheitlichen europäischen Verkehrsraum – Hin zu einem wettbewerbsorientierten und ressourcenschonenden Verkehrssystem

Der Weg des Pakets



Mikro-Depots

Mikro-Depots sind ein vielversprechender Ansatz, um die Nachhaltigkeitsziele aller Stakeholder auf der letzten Meile zu berücksichtigen. Die Errichtung von zentralen Mikro-Depots ermöglicht die Zustellung mit Lastenfahrrädern oder zu Fuß mit Transporthilfen und bietet so eine nachhaltige verkehrliche Entlastung der Stadtgebiete – schnell, emissionsfrei und geräuscharm. Ein solches Depot kann ein Container, ein abgestelltes Nutzfahrzeug oder eine geeignete Immobilie sein. Mit der Platzierung von Depots in Innenstadtbereichen werden die Zustelltouren kürzer und die logistischen Nachteile, die durch die beschränkte Geschwindigkeit, Nutzlast und Ladefläche der Lastenräder bestehen, ausgeglichen.[5]

Pilotprojekt Mikro-Depots in Nürnberg

In Nürnberg wurde im April 2016 ein Pilotprojekt zur intelligenten City-Logistik gestartet. GLS Germany prüft hier, unter wissenschaftlicher Leitung der Technischen Hochschule Nürnberg, die Nutzung von Mikro-Depots und den Einsatz von Lastenrädern. Zusätzlich wird das Projekt von der Bayerischen Landesregierung, der IHK und der Stadt Nürnberg unterstützt. An diesem Projekt nimmt auch ein weiterer Paketdienstleister teil. Es findet in zwei räumlich getrennten Feldversuchen im Innenstadtbereich und einem Wohngebiet statt. Pakete für die Geschäftskunden und Privatempfänger werden in Containern, Fahrzeugen und Immobilien deponiert, um von dort aus mittels emissionsfreier Zustellalternativen wie Lastenfahrrädern oder Sackkarren zum Bestimmungsort transportiert zu werden. Ziel ist es, eine Entlastung hochfrequentierter Zustellbezirke zu erreichen und durch die Reduzierung der Anzahl der Transporte in der Stadt und den Einsatz von Lastenfahrrädern oder Sackkarren die Umweltauswirkungen zu reduzieren. Seit März 2017 befindet sich das Projekt im Praxistest.



PaketShop mit Mikro-Depot in Düsseldorf

In der Düsseldorfer Innenstadt eröffnete im Dezember 2016 ein neuer PaketShop. Hier ist erstmalig nicht nur das Versenden oder Entgegennehmen von Paketen möglich, sondern der Shop wird gleichzeitig als Mikro-Depot eingesetzt. Das heißt, Pakete für die Geschäftskunden und Privatempfänger werden hier deponiert und direkt vom PaketShop aus mit elektrisch betriebenen Fahrzeugen ausgeliefert. Damit spielt er eine wichtige Rolle in der umweltfreundlichen Belieferung in der Innenstadt.

Umweltfreundliche Lieferung auch in Konstanz

In Konstanz fungiert seit August 2016 ein Anhänger, der jeden Morgen von einem GLS-Van bereitgestellt wird, als Mikro-Depot. Von dort aus erfolgt die Auslieferung dann per Lastenrad.

Neues Depot in Ungarn

Im Zentrum von Budapest betreibt GLS Hungary ein Mikro-Depot. Um Emissionen zu vermeiden und Energie zu sparen, werden von dort aus Pakete mit Lastenfahrrädern, Dreirädern und einem Elektro-Van verteilt. Im Rahmen des Paket-Services kooperiert GLS mit dem Fahrradkurier Hajtás Pajtas.

[5] BIEK (2017): Innovationen auf der letzten Meile

Verstärkte Nutzung von E-Bikes

Da Innenstädte für Lieferfahrzeuge häufig zufahrtsbeschränkt sind, bietet eine Lieferung per Lastenfahrrad viele Vorteile. Dieses kann enge Gassen und Hausdurchgänge passieren und ist generell beweglicher im täglichen Stadtverkehr. Lastenfahrräder sind leichter zu parken und erreichen Privatempfänger und Eingänge von Geschäften besser. Lastenfahrräder mit elektrischer Tretunterstützung können problemlos bis zu 200 Kilogramm pro Tour transportieren. Sie sind wirtschaftlich rentabel und umweltschonend, da sie keinen Treibstoff benötigen und somit den CO_2-Ausstoß senken.

Auch für andere Verkehrsteilnehmer wie Fußgänger und Autofahrer ist ihr Einsatz im Vergleich zu Zustellfahrzeugen sicherer und angenehmer. Ein Nachteil ist, dass die E-Bikes eine begrenzte Reichweite haben und deshalb, im Gegensatz zu Zustellfahrzeugen, nur für die Auslieferung vom Mikro-Depot zum Empfänger geeignet sind. Daher setzt die GLS Gruppe verstärkt auf den Einsatz von Lastenfahrrädern im Stadtbereich u. a. in Österreich, Italien, Deutschland, Ungarn, Belgien und Spanien. Ziel ist es, alternative Antriebe zu fördern und dieselbetriebene Zustellfahrzeuge einzusparen.





Paketzustellung per Fahrrad in Graz

Seit Anfang 2016 setzt GLS Austria Lastenfahrräder ein, um in der Innenstadt von Graz Pakete zuzustellen. Mit diesen Fahrrädern sind bis zu 70 Stopps am Tag möglich. Voraussetzung dafür ist eine Mehrfachbeladung des Fahrrads nahe des Stadtzentrums, wo auch morgens die Pakete durch ein Zustellfahrzeug übergeben werden. Aufgrund der positiven Erfahrungen will GLS Austria die Nutzung von Lastenfahrrädern weiter ausbauen. Damit wird die emissionsarme Paketzustellung weiter vorangetrieben.

Aufstockung in Italien

Das GLS-Depot in Turin verdoppelte 2015 seinen Fuhrpark an Lastenfahrrädern. Nachdem im März die ersten Räder angeschafft wurden, konnte bis Oktober 2015 aufgrund der steigenden Sendungsmengen die Anzahl der Räder verdoppelt werden. Diese Zustellmethode führt zu doppelter Zufriedenheit: Einerseits auf Seiten von GLS Italy, da durch die flexiblere Zustellung im Stadtgebiet eine Zustellquote von 96 Prozent beim ersten Versuch erreicht werden kann. Anderseits für die Kunden, die sich über die schnelle und umweltfreundliche Zustellung ihrer Pakete freuen. In der sizilianischen Stadt Syrakus soll 2017 ein City-Depot eröffnet werden, von dem aus die Innenstadt mit Lastenfahrrädern beliefert werden soll. Auch in Deutschland erfolgt eine verstärkte Nutzung der E-Bikes insbesondere im Zusammenhang mit der Umsetzung von Mikro-Depots.



Umweltfreundliche Lieferung in Konstanz und anderen deutschen Städten

Nach einer erfolgreichen Testphase ist in Konstanz seit August 2016 von Montag bis Freitag ein Lastenfahrrad im Einsatz. Effizienz, Zustellqualität und Kundenfeedback überzeugten: Nach Konstanz führt GLS Germany weitere E-Bikes in verschiedenen deutschen Großstädten ein. Nürnberg, Dortmund und Düsseldorf machten den Anfang, weitere Städte folgten im Laufe des Jahres. Bis zum Ende des Geschäftsjahres 2017/18 werden insgesamt 14 Lastenräder im Einsatz sein.

Vielfältige grüne Zustellmethoden

Die GLS Gruppe ist immer auf der Suche nach Möglichkeiten, die Paketzustellung umweltfreundlicher zu gestalten und ist auch offen für ungewöhnliche Wege. In der Mailänder Innenstadt wird neben den oben beschriebenen Transportmitteln auch erfolgreich eine Zustellfahrerin auf Rollerblades eingesetzt. Sie stellt bis zu 60 Sendungen pro Tag zu.





PaketShops

Die Idee für die Einführung von PaketShops entstand 1997, als die ersten Deutsche Post-Filialen geschlossen wurden. Aufgrund dessen eröffnete die damalige German Parcel den ersten PaketShop und war damit einer der ersten Paketdienstleister mit einer solchen Verkaufsstelle in Deutschland. Einige Jahre später erkannte man, dass sich die PaketShops auch für die Zustellung von Paketen im B2C-Bereich eignen. Damit begann der systematische Aufbau eines Netzwerkes in Deutschland und später in Europa, um den Kunden ein flächendeckendes Angebot an Shops bieten zu können und die Zustellung auf der letzten Meile zu verbessern. Heute hat die GLS Gruppe bereits über 17.000 PaketShops in 13 verschiedenen europäischen Ländern. Von diesen Ländern bieten Deutschland, Frankreich, Dänemark und Polen das dichteste Netz an Shops.

GLS legt großen Wert auf verbraucherfreundliche Öffnungszeiten und eine gute Erreichbarkeit. So haben beispielsweise 79 Prozent der PaketShops in Deutschland samstags und 11 Prozent sonntags geöffnet. In Belgien haben 85 Prozent der Shops samstags geöffnet und 5 Prozent sonntags. Lange Öffnungszeiten sind gerade auch für berufstätige Personen sinnvoll: Rund ein Viertel der Shops in Belgien (35 Prozent in Deutschland) öffnet vor 8 Uhr morgens und in einem Drittel der Shops (36 Prozent in Deutschland) können Pakete auch nach 18 Uhr abgeholt oder versendet werden.

Innovationen

Seit der Eröffnung des ersten PaketShops hat sich einiges getan: Zahlreiche Innovationen machen das Versenden und Empfangen von Paketen noch sicherer und einfacher.

Mit der PaketShop-IT (siehe Seite 78) konnte in einigen Ländern die Abwicklung der Prozesse in den Shops erleichtert werden. Die Shop-Betreiber müssen die Pakete bei Abgabe oder Abholung nur noch scannen. Der Versender erhält eine gedruckte Quittung, der Empfänger unterschreibt auf dem Smartphone. Alle Daten werden mobil ins GLS-IT-System übertragen. Dort sind sie über die Sendungsverfolgung sowohl vom Empfänger als auch vom Versender einsehbar.

In Deutschland wurde die PaketShop App im Juli 2016 einem Update unterzogen. Dabei wurde die App mit anderen Anwendungen des Unternehmens – dem Online-Portal GLS-ONE und der GLS App – harmonisiert und somit das Leistungsspektrum sowohl für Empfänger und Versender als auch für PaketShop-Partner erweitert. Zudem unterschreibt der Zustellfahrer die Paketübernahme nicht mehr auf einer Papierquittung, sondern digital auf dem Smartphone des PaketShops – genau wie die Empfänger bei der Abholung ihrer Pakete im Shop. Das erspart täglich rund 5.000 Papierquittungen und schont die Umwelt.

ShopDeliveryService

Die GLS Gruppe hat ihren internationalen Service für Paketempfänger erweitert: Der bestehende ***ShopDeliveryService*** wird seit Januar 2015 grenzüberschreitend angeboten. Online-Shops können jetzt auch Kunden aus dem Ausland die Auswahl eines PaketShops als Zustelladresse anbieten. Die GLS Gruppe hat fünf Länder und damit rund 8.000 PaketShops mit dem Service grenzüberschreitend verbunden: Belgien, Deutschland, Dänemark, Österreich und Polen. Das Angebot soll in Zukunft noch weiter ausgebaut werden. Möchte ein Paketempfänger die erhaltene Ware wieder zurückschicken, kann er sein Paket einfach im GLS PaketShop seiner Wahl abgeben. Es wird dann zurück zum Versender gebracht. Dieser sogenannte ***ShopReturnService*** besteht derzeit grenzüberschreitend in Belgien, Dänemark, Deutschland, Irland, Luxemburg, Österreich und Polen.

Im November 2016 hat GLS Germany durch eine dreimonatige PaketShop-Kampagne die Bekanntheit der Shops in Deutschland weiter gesteigert. Durch fünf verschiedene „schräge Typen“ und den Claim: „Mit uns erreichst du jeden!“ wurde die breite Masse angesprochen und die Vorteile der PaketShops für Gelegenheitsversender wurden aufgezeigt. Durch die Kampagne konnte das PaketShop-Netz gestärkt und die deutschen PaketShop-Partner unterstützt werden.

Zukünftig spielen die PaketShops auch eine immer wichtigere Rolle bei der umweltfreundlichen Innenstadtbelieferung. In einem Pilotprojekt eröffnete GLS Germany Ende 2016 einen PaketShop in Düsseldorf, der zusätzlich als Mikro-Depot für die Paket-Zustellung mit elektrisch betriebenen Fahrzeugen dient (mehr auf Seite 31).

PaketShop-Jubiläen



Zusammenarbeit mit den Transportpartnern und Zustellfahrern

Alle für GLS tätigen Transportpartner verpflichten sich vertraglich zur Beschäftigung ihrer Zustellfahrer in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen. Die Einhaltung aller festgelegten Grundsätze des Gesetzgebers ist ein wesentlicher Bestandteil der vertraglichen Regelungen. Die von den Behörden regelmäßig durchgeführten Kontrollen werden von GLS stets unterstützt. Bei Vorwürfen von Vertragsverletzungen sucht GLS sofort das Gespräch mit dem verantwortlichen Transportpartner und versucht, den Sachverhalt zu klären.

Eine dauerhafte, vertrauensvolle, transparente und nachhaltige Zusammenarbeit mit den Transportpartnern liegt uns am Herzen. Wir streben langfristige Beziehungen mit ihnen an, da sie einen wichtigen Beitrag zur Erfüllung unseres Qualitätsanspruches leisten. GLS hat in den vergangenen Jahren die Prozesse und Abläufe kontinuierlich verbessert. GLS Germany arbeitet beispielsweise schon seit über zehn Jahren mit mehr als einem Drittel ihrer Transportunternehmer erfolgreich zusammen.

Kommunikation

Damit beide Seiten immer gut informiert sind, bemühen wir uns um einen kontinuierlichen Austausch und Dialog mit unseren Transportpartnern. Beispielsweise fördert GLS France die Zusammenarbeit in dem Programm „Partner“, welches 2012 aufgesetzt wurde. In diesem Rahmen wird vierteljährlich ein Wettbewerb zur besten Performance und besten Innovation durchgeführt. Außerdem werden zweimal jährlich alle Transportunternehmer und Zustellfahrer zu einem Treffen in den jeweiligen Depots eingeladen, um aktuelle Themen zu besprechen. Auch bei GLS Poland gibt es einen landesweiten Wettbewerb zum besten Zustellfahrer und außerdem Wettbewerbe auf Depotebene.

Ergänzend zu den Schulungen durch die Transportunternehmer bieten manche GLS-Landesgesellschaften Schulungen an, welche ebenfalls von den Zustellfahrern in Anspruch genommen werden können.

Bei GLS Austria gibt es ein Fahrerbindungsprogramm, das von jedem neuen Fahrer nach einer festgelegten Umsetzungsreihenfolge durchlaufen wird. In einer Fahrerschulungspräsentation wird den Fahrern ein Mix aus Theorie und Praxis vermittelt. Je nach Wissensstand gibt es zwei verschiedene Levels (Basic / Advanced). In einem monatlichen Fahrerwettbewerb werden die Fahrer nach verschiedenen Leistungspunkten wie Zustellqualität bewertet. Der beste Fahrer des Monats erhält einen Gutschein und ein Sweatshirt mit der Aufschrift „Fahrer des Monats“.

Mit der Initiative Business-Qualität und soziale Verantwortung gelang es GLS Denmark, zusammen mit dem Dänischen Transport- und Logistik-Verband (DTL) ein Zertifizierungsangebot für alle Transport- und



Kurierunternehmen zu entwickeln. Ziel der Initiative ist es, in der Branche mehr Transparenz, Zuverlässigkeit und ein verbessertes Arbeitsumfeld zu schaffen. Alle GLS Denmark-Transportpartner sind nun DTV zertifiziert und das Siegel gehört zukünftig fest zur Unternehmenspraxis.

GLS Poland stattete im November 2016 alle Zustellfahrer mit einem Mobiltelefon aus, welches die App „Courier's Assistant" installiert hat. Die App erleichtert die Kommunikation zwischen Depot und Zustellfahrer sowie zwischen Zustellfahrer und Empfänger. Sie hat darüber hinaus noch viele weitere Funktionen, die die tägliche Arbeit vereinfachen, bspw. bietet sie Zugang zu den Zustelllisten und den vollständigen Empfängerdaten, die Möglichkeit, Empfänger direkt anzurufen oder ihnen eine Nachricht zu senden sowie die Möglichkeit, sich zu einer bestimmten Adresse navigieren zu lassen.

Über die App ist zudem der ganze Zustellprozess einsehbar. So kann der Fahrer zu jedem Zeitpunkt einsehen, wie viele Pakete er noch ausliefern muss.

Depot-Dialoge

Zur Verbesserung der Zusammenarbeit veranstalten zudem viele Landesgesellschaften regelmäßig Aktionen wie beispielsweise Fahrerfrühstücke oder Depotfeste. Ein weiterer wichtiger Punkt in der Kommunikation sind die Depot-Dialoge. Transportunternehmer und die GLS-Depotleitung besprechen hier gemeinsam die Ausgestaltung ihrer Zusammenarbeit vor Ort. So werden alle notwendigen Informationen zu aktuellen Themen weitergegeben sowie Probleme und Fragen in offenen Diskussionsrunden geklärt.

Ziel der Depot-Dialoge ist es,
- Abläufe zu optimieren
- Probleme der Transportunternehmer und Zustellfahrer frühzeitig zu erkennen und nach Lösungsmöglichkeiten zu suchen
- Verbesserungsvorschläge zu sammeln
- Feedback zu erhalten und das Erreichte gemeinsam zu bewerten

Partnerprogramm GLS Germany

In Deutschland haben wir ein umfassendes Partnerprogramm entwickelt:

Partnerkodex
Die Prinzipien der Zusammenarbeit hat GLS Germany im Dialog mit den Transportunternehmern definiert und in einem Partnerkodex festgehalten. Das Handeln im Einklang mit den geltenden Gesetzen und Regeln wird darin ebenso festgelegt wie die Ablehnung von Diskriminierung, Bestechung und Korruption. Der Partnerkodex ist fester Bestandteil der Verträge zwischen GLS Germany und den Transportunternehmern. Dieser Wertekodex basiert auf Partnerschaft, Fairness und Verantwortung und enthält ein Bekenntnis zur Qualität in der Leistung sowie zu den Grundsätzen im Umgang miteinander.

Prozessoptimierung
Eine Vielzahl an Prozessverbesserungen wurde sowohl bei GLS Germany als auch in vielen anderen Landesgesellschaften umgesetzt. Sie dienen in erster Linie dazu, die Arbeitszeiten zu reduzieren. Je nach örtlichen Gegebenheiten wurden individuelle Maßnahmen zur Reduzierung der Arbeitszeiten der Fahrer umgesetzt:

- Eröffnung neuer Depots und Verteilstellen, um An- und Abfahrtzeiten in die Zustellgebiete zu reduzieren.
- Es erfolgte eine überarbeitete und digitalisierte Planung der Zustellgebiete, um Tour- und Planungsprozesse innerhalb dieser Gebiete für die Transportunternehmer zu vereinfachen.
- Um Arbeitszeiten einzuhalten, wurden bedarfsgerecht zusätzliche Sortierkapazitäten eingerichtet und zusätzliche Mitarbeiter eingestellt.
- Einführung einer neuen Scanner-Generation, die sich einfacher und schneller bedienen lässt.
- Verbesserung des Handscanners durch u. a. eine verbesserte Nutzeroberfläche und Mehrsprachigkeit.



Kommunikation

GLS Germany legt Wert auf einen intensiven Austausch mit den Transportpartnern, um die Zusammenarbeit zu stärken. Neben den Depot-Dialogen und weiteren gemeinsamen Veranstaltungen veröffentlichte GLS Germany seit 1997 die gedruckte Zeitung „RoadRunner“ für die Transportpartner und deren Zustellfahrer. Da die Zielgruppe den Großteil ihrer Arbeitszeit im Fahrzeug und auf der Straße unterwegs ist, ging der RoadRunner im Juni 2016 „online“. Mit der Gestaltung einer RoadRunner WebApp, die auch für mobile Endgeräte kompatibel ist, können wir unsere Transportpartner und Zustellfahrer direkt unterwegs auf dem Laufenden halten und sie mit wichtigen, spannenden und lustigen Storys versorgen. Durch die bewusste Konzeption als WebApp ist es dem Leser selbst überlassen, wann und wo er den RoadRunner lesen möchte.



Die Bitschnaus: Paket-Profis aus dem Ländle

Christoph Bitschnau ist Voralberger und Transportunternehmer aus Leidenschaft. Mit seiner Familie und seinem Team bestreitet er für das Depot Rankweil die letzte Meile und die Direktverkehre in die Schweiz. Bei GLS Austria ist er ein echtes Urgestein, denn die Zusammenarbeit begann schon vor 25 Jahren, als ihn eine kleine Anzeige im Gemeindeblatt zur Selbstständigkeit brachte. Heute ist aus dem Ein-Mann Betrieb des 57-Jährigen ein Unternehmen mit fast 30 Mitarbeitern geworden. Auch die Familie steht ihm zur Seite, sein Sohn Daniel ist mittlerweile als Partner ins Unternehmen eingestiegen und Tochter Conny arbeitet als Zustellfahrerin im väterlichen Betrieb.

Für Christoph Bitschnau sind seine Mitarbeiter sein Potenzial. Deswegen unterstützt er sie und hilft auch privat, wenn es nötig ist. Er unterstützt sie zum Beispiel bei der Wohnungssuche und bezahlt Deutschkurse, falls Bedarf besteht. Das erleichtert den Zustellfahrern die Integration und natürlich auch die Abholungen und Zustellungen. „Davon profitieren am Ende auch die Kunden und Empfänger“, erklärt Bitschnau.



Road Safety-Kampagne



Die Zustellfahrer sind tagtäglich bei jeder Witterung und in allen Verkehrslagen für uns unterwegs. Da ist vorausschauendes Fahren unabdingbar, denn die Sicherheit der Fahrer und der Personen im Straßenverkehr steht für uns an erster Stelle. Die 2016 durchgeführte Wesentlichkeitsanalyse hat die Bedeutung dieses Themas auch für unsere Stakeholder bestätigt (siehe Seite 24).

Um der Relevanz der Thematik gerecht zu werden, haben wir 2016 eine gruppenweite Road Safety-Kampagne umgesetzt. Mit ihr sollen die Hauptgründe für vermeidbare Unfälle adressiert werden: emotionale Aspekte wie Stress oder Ablenkung, falsche Verhaltensweisen im Verkehr und andere Aspekte wie Wetterbedingungen oder Alkohol am Steuer. Die Kampagne hat das Ziel, die Zustellfahrer durch eine starke visuelle und emotionale Ansprache dazu zu bewegen, ihr eigenes Verhalten im Straßenverkehr zu reflektieren. So soll das Bewusstsein für die Thematik bei jedem Einzelnen gesteigert werden.

Die Kampagne besteht aus drei Grundelementen:

1. Es wurde ein Plakat entwickelt, auf dem zehn Regeln für sicheres Fahren dargestellt werden. Die Plakate hängen in den Depots.

2. Das wichtigste Element ist die Posterkampagne, mit der den Fahrern durch starke visuelle Elemente die möglichen Konsequenzen aufgezeigt werden sollen, die ihr (Fehl-)Verhalten für sie und andere haben kann. Durch die bebilderten Poster mit Aussagen von betroffenen Personen soll eine emotionale Einbindung entstehen. In einem Kasten stehen zusätzliche Informationen zur Thematik. Zudem wird der Leser direkt angesprochen und zum vorausschauenden Fahren aufgefordert, damit solche Situationen erst gar nicht entstehen.

3. Zudem haben wir Aufkleber entwickelt, die an die Frontscheibe der Zustellfahrzeuge geklebt werden und von innen lesbar sind. Dadurch sollen die Fahrer im täglichen Geschäft daran erinnert werden, dass Sicherheit im Straßenverkehr oberstes Gebot ist.

Die Kampagne bleibt langfristig bestehen, um das Thema dauerhaft zu verankern.





Road Safety-Kampagne für Tschechien



Road Safety-Kampagne für Portugal

ThinkQuality | Qualitätsführerschaft



„Überzeugen, erklären, Dinge gemeinsam tun: Das kostet anfangs Zeit, führt aber zu einem Qualitätsmanagement-system, das täglich gelebt wird.“ *Mario Kampa, Corporate Quality Assurance Manager*

Qualitätsführerschaft

Unser Qualitätsanspruch ist fest in der GLS Gruppe verankert. Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit, Transparenz und Leistungsstandards stehen im Mittelpunkt unserer täglichen Bemühungen. Darüber hinaus arbeiten wir daran, unsere Qualität fortlaufend zu verbessern, um auf die Bedürfnisse unserer Kunden bestmöglich einzugehen. Dabei beziehen sich unsere Qualitätsansprüche nicht nur auf unsere Transportdienstleistungen, auch allen internen Prozessen und Systemen des Unternehmens liegen höchste Anforderungen zugrunde. Angesichts der steigenden Forderungen zur Genauigkeit und Messbarkeit von Qualität sowie der zunehmenden Komplexität in allen Unternehmensbereichen haben wir bereits seit mehreren Jahren ein genormtes Qualitätsmanagement. So sichern, kontrollieren und verbessern wir die Qualität an allen Standorten.

Um die kontinuierliche Weiterentwicklung der bestehenden Systeme voranzutreiben, wurde das Qualitäts- und Umweltmanagementsystem der GLS Gruppe als einer der ersten europäischen Paketdienste nach den im Herbst 2015 revidierten ISO-Normen zertifiziert. Mit Ausnahme von GLS Italy wurden alle Gesellschaften 2016/17 nach der reformierten ISO-Norm 9001:2015 zertifiziert. GLS Italy ist nach der ISO-Norm 9001:2008 zertifiziert und strebt eine Zertifizierung nach der überarbeiteten Fassung an. In vielen Ländern ist das Qualitätsmanagement-System bereits seit über zehn Jahren ISO-zertifiziert.

Die Qualitätssicherung der GLS Gruppe umfasst genau definierte Arbeitsprozesse, Qualitätsleitlinien mit Prüfroutinen und regelmäßige Audits. Qualitätskennzahlen werden permanent erfasst. Das ermöglicht uns, reibungslose Prozesse innerhalb der Abläufe des Unternehmens und eine konstant hohe Qualität unserer Dienstleistungen zu gewährleisten. Zusätzlich fand im Geschäftsjahr 2015/16 eine Weiterentwicklung des integrierten Managementsystems und des gruppenweiten Qualitätsreportings statt. Die Reportings sind nun benutzerfreundlicher und aussagekräftiger.

Die Qualitätsabteilung von GLS Denmark hat mit speziellen Tools zum Beispiel den Zustellstatus sämtlicher Pakete in Echtzeit im Blick. Dadurch kann bei eventuellen Problemen sofort reagiert und entsprechend unterstützt werden, so dass die Sendungen trotzdem oft noch am selben Tag ankommen. Vorrangiges Ziel ist es, die Qualität der Prozesse gemeinschaftlich sicherzustellen und kontinuierlich zu verbessern. Deswegen kann jeder Unternehmensbereich Vorschläge unterbreiten und so an neuen Lösungen mitarbeiten.

Ein weiterer Meilenstein bei der Qualitätssicherung ist die Erstzertifizierung nach GDP (Good Distribution Practice). Seit Februar 2016 erfüllt GLS France die GDP-Richtlinien, im Herbst 2016 fand eine erfolgreiche Erstzertifizierung aller Standorte der GLS Germany statt. Das heißt, die Prozessqualität des gesamten Systems entspricht den hohen Anforderungen der europäischen Richtlinie für den Transport von Humanarzneimitteln (2013/C 343/01) und erfüllt so die Standards für eine sichere, hygienische und unversehrte Zustellung. Bei entsprechender Verpackung ist so auch der Versand temperatur-sensitiver, passiv-temperierter Produkte GDP-konform möglich.

Zertifizierungen nach ISO-Normen tragen zu gemeinsamen Standards bei.

Zusätzlich wurde GLS Germany offiziell bestätigt, ein Hygiene-Konzept gemäß HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) erfolgreich implementiert zu haben. Das HACCP-Konzept ist ein System zur Vermeidung von gesundheitlichen Gefahren durch Lebensmittel. Dies beinhaltet eine Gefahrenanalyse, die Bestimmung von Critical Control Points (CCPs), innerhalb denen Gefahren aufkommen können, sowie ein System zur Überwachung der CCPs.



ZERTIFIKAT

Hiermit wird bescheinigt, dass

GLS

General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG

GLS Germany-Straße 1-7
36286 Neuenstein
Deutschland

durch die DQS GmbH begutachtet wurde und die Anforderungen der
EU-Leitlinien für die gute Vertriebspraxis von Humanarzneimitteln (2013/C 343/01)
Ausgabe 5. November 2013 erfüllt.

Das GDP Compliance Audit wurde für die folgenden Geltungsbereiche durchgeführt und hat keine kritischen Abweichungen ergeben:

Paketlogistik (nicht temperaturgeführt)

Auditdatum	2016-09-23
Nächstes Audit bis	2017-09-23
Dieses Zertifikat ist gültig bis	2019-10-03
Zertifikat-Registrier-Nr.	519203 GDP
Frankfurt am Main	2016-10-04

DQS GmbH

Frank Graichen
Geschäftsführer

Zertifizierungsstelle: DQS GmbH, August-Schanz-Straße 21, 60433 Frankfurt am Main

1 / 8

Dafür steht GLS – unsere Kernwerte

Vision und Werte:

„Europäischer Qualitätsführer in der Paketlogistik", dies ist der Leitsatz unseres Unternehmens. Um diesen Standard halten zu können, fokussiert sich die GLS Gruppe auf die fünf Kernwerte des unternehmerischen Handelns, die wir als Schlüssel zum Erfolg ansehen.

Zuverlässigkeit



Die GLS Gruppe legt als KEP-Dienstleister großen Wert auf Zuverlässigkeit. Durch ein flächendeckendes Europanetz, eine enge Vernetzung der Standorte und eine länderübergreifende Prozessoptimierung kann eine pünktliche Lieferung der Pakete gesichert werden. Das Qualitätsmanagement durch Systeme und laufende Kontrollen garantiert eine durchgängig hohe Qualität der Paketlogistik in Europa.

Sicherheit



Damit ein Paket sicher und intakt beim Empfänger eintrifft, sind viele Vorkehrungen notwendig. Die GLS Gruppe verfügt über gruppenweit hohe Sicherheitsstandards, die es ermöglichen, Pakete sicher zu verschicken. Alarmanlagen und Videoüberwachung sorgen für den Schutz des Versandguts in den Depots. Auch werden regelmäßig Schulungen der Mitarbeiter, der Transportpartner und deren Zustellfahrer zum sorgfältigen Umgang mit den Sendungen durchgeführt.

Transparenz



Unsere Versender und Empfänger legen Wert auf die Verfolgung ihrer Pakete. Durch die individuelle Codierung jedes Pakets und eine Scannung an allen Schnittstellen kann dies gewährleistet werden. Alle Daten stehen auch gruppenweit zur Verfügung, wodurch die Sendung über Ländergrenzen hinweg verfolgt werden kann. Dank moderner IT-Lösungen und mobiler Datenübertragung stehen die Informationen in vielen Ländern nahezu in Echtzeit zur Verfügung.

Flexibilität



Die GLS Gruppe legt trotz der hohen Standardisierung großen Wert auf eine Flexibilität der Leistungen. Das europaweit einheitliche Angebot der Basisprodukte lässt sich mit Services für verschiedene Bereiche und Länder kombinieren. Das macht individuelle Produkt-Service-Kombinationen möglich, zum Beispiel für die Abwicklung von Retouren. Lokale Präsenz und Kundennähe ermöglichen somit Flexibilität und europaweit kurze Reaktionszeiten.

Nachhaltigkeit



Die GLS Gruppe nimmt die Verantwortung für Mitarbeiter, Gesellschaft und den Schutz der Umwelt ernst und setzt sich aktiv ein: für mehr Fairness, mehr Bildung und eine möglichst geringe Umweltbelastung. Weiterbildungen für Mitarbeiter fördern und fordern. Im Bereich Umweltschutz stehen Energieeffizienz und Ressourcenschonung im Mittelpunkt. Durch Spenden, Freiwilligentage und die kostenlose Bereitstellung von Transportleistungen für soziale Zwecke leistet GLS einen Beitrag zum Wohl der Gesellschaft.

Unsere Geschäftskunden: Zuverlässige Services für Versender

Die GLS Gruppe fokussiert sich auf ihr Kerngeschäft: die Belieferung von B2B-Kunden. Versender mit großem Paketvolumen brauchen einen starken Paketlogistik-Partner mit extrem niedrigen Schadenquoten, zuverlässigen Lieferzeiten, einem attraktiven Preis-Leistungs-Verhältnis und starker Kundenorientierung. Für diese Eigenschaften schätzen uns unsere Kunden – in Deutschland halten uns 30 Prozent von ihnen bereits seit zehn Jahren die Treue und es gibt dort auch einige Kunden, die schon 20 Jahre mit uns versenden.

Damit dies so bleibt, investieren wir weiter in unser Netzwerk – beispielsweise durch den Aufbau neuer Depots, die Erweiterung bestehender Standorte und den Einsatz neuer Technologien. Gemeinsam mit unseren Kunden versuchen wir, Wege zu finden, wie wir ohne Qualitätsabstriche weiter wachsen können.

Die Ansprüche an eine schnelle, zuverlässige und integrierte Versandabwicklung sind hoch. Unseren Kunden stehen moderne und standardisierte, aber dennoch flexible Versandsysteme zur Verfügung – für alle Anforderungen und Paketmengen. Wir bieten zuverlässigen Versand für Unternehmen vieler Größen und Branchen. So bietet die GLS Gruppe zum Beispiel mit dem Online-Versandsystem YourGLS ein Tool mit einfacher und intuitiver Navigation für kleine Geschäftskunden zur komfortablen Bedienung für den regelmäßigen Versand von 30 bis 50 Paketen täglich. Es ist auf die Anforderungen der Versender abgestimmt und soll ihnen die tägliche Arbeit erleichtern. Von der Online-Versandsteuerung über eine erweiterte Sendungsverfolgung bietet das Tool eine Reihe von Optionen zur schnellen





und reibungslosen Paketabwicklung, ohne dass eine eigene Software dafür notwendig ist. YourGLS wird in zehn verschiedenen Ländern angeboten. Je nach Anzahl der Paketmenge bieten wir weitere IT-Lösungen für Geschäftskunden an, beispielsweise mit direkter Anbindung an das vorhandene Warenwirtschaftssystem oder einer Software für den Datenimport. Über Schnittstellen können Webshops mit geringem Aufwand an die Systeme der GLS Gruppe angebunden werden. Dies ermöglicht unter anderem den Druck von Paketlabels auch ohne GLS-Software oder die Suche von nahegelegenen PaketShops direkt auf der Seite des Online-Shops. 2017 wird YourGLS in Deutschland aktualisiert. Es werden Änderungen an der Benutzerfreundlichkeit und Funktionalität vorgenommen, zum Beispiel in der Suchfunktion und dem Beschwerdemanagement. Zudem wird das Design modernisiert.

Kommunikation ist das A und O

Und sollte es doch mal Probleme geben, steht unseren Geschäftskunden in Deutschland der National Customer Service (NCS) stets zur Seite. Insgesamt bearbeiteten wir 280.000 Anfragen im Geschäftsjahr 2016/17. Nach einem deutlichen Anstieg der eingegangenen E-Mails kam es im Geschäftsjahr 2016/17 erstmals zu einem Rückgang. Der Grund hierfür ist, dass Kunden Abholaufträge nicht mehr wie gehabt per E-Mail kommunizieren, sondern diese nun über das Webportal selbst erfassen können. Im Geschäftsjahr 2016/17 gingen 199.000 E-Mails bei uns ein. Zudem steigt die Kommunikation mit unseren Kundengruppen über Social Media an (siehe Seite 46).

Des Weiteren führen wir in verschiedenen Ländern Befragungen der Geschäftskunden durch. In Ungarn, Kroatien, der Tschechischen Republik, Slowenien, der Slowakei und Rumänien erfolgen diese jährlich. In Finnland wurden 2013 Befragungen durchgeführt, in Dänemark, Polen und den Niederlanden im Jahr 2014.



In Italien kamen 2014 sogenannte Mystery-Shopper zum Einsatz. Das heißt, von der GLS Gruppe beauftragte Telefontester prüften die Fähigkeit der Mitarbeiter, Kundenfragen zu beantworten und proaktiv Empfehlungen von Services anzubieten, und maßen auch die generelle Antwortzeit auf die Anrufe. Aus den Ergebnissen dieser Tests wurden spezielle Schulungen entwickelt.

GLS Germany hat 2016 und 2017 Kundenbefragungen durchgeführt. Die Versenderumfrage 2016 zur Einstellung und Meinung von Kunden und Nichtkunden bezüglich des Versands von Paketen ergab, dass der wichtigste Aspekt bei der Wahl eines Paketdienstleisters eine reibungslose Abholung und Zustellung ist. Auch eine niedrige Schadenquote und schnelle Laufzeiten sind den Befragten vergleichsweise wichtig. Die Umfrage im Jahr 2017 untersuchte die Einstellungen und Meinungen der Kunden und Nicht-Kunden bezüglich des Versands von Paketen. Neben der Meinung zur Paketzustellung, dem Zustellfahrer, dem Kundenservice und der Sendungsverfolgung wurde auch die Ansicht zum Beschwerdemanagement und zum Vertrieb untersucht.

Auf Wunsch unserer großen Kunden haben wir unsere Aktivitäten im Geschäftsjahr 2016/17 erstmals durch EcoVadis zertifizieren lassen und dabei den Bronze-Status erreicht. Eine jährliche Erneuerung der Zertifizierung ist geplant.

Eine breite Kundenbasis macht uns unabhängig von einer bestimmten Branche – kein Kunde macht mehr als zwei Prozent des Gesamtumsatzes aus. Die langfristige und erfolgreiche Beziehung zu unseren Kunden liegt uns am Herzen. Daher pflanzen wir zum Beispiel in Ungarn für jeden Kunden, der zehn Jahre mit uns versendet, einen Baum in unserem „Kundengarten". Insgesamt gab es dort Ende April 2017 bereits über 180 Bäume.

Privatempfänger und Privatkunden

Gruppenweit werden derzeit etwa 30 Prozent aller Pakete an Privatempfänger geliefert. Das verlangt flexible Systeme, um einen hochwertigen Service im Versand und in der Zustellung zu gewährleisten. Wir treiben Innovationen im B2C-Versand voran, um dem Empfänger echte Vorteile zu bieten und eine zuverlässige, sichere und bequeme Lieferleistung zu erbringen. Zu diesem Zweck haben wir in den letzten Jahren unterschiedliche Services entwickelt, sodass wir Empfängerwünsche flexibel berücksichtigen können.

Mit den Einkaufsgewohnheiten der Bevölkerung ändern sich auch der Anspruch und die Erwartungen an die mit dem Einkauf verbundenen Logistikprozesse. Um die Wünsche und Bedürfnisse unserer Empfänger noch besser zu verstehen, hat GLS Austria Anfang 2017 eine Studie hierzu in Auftrag gegeben. Diese zeigt die rasanten Entwicklungen im Bereich E-Commerce auf. Die Mehrheit der Österreicher kauft mindestens einmal pro Monat online ein, die Zahl der „Frequent Shopper" verdoppelte sich im Vergleich zum Vorjahr auf 40 Prozent. Europaweit sind die Verkäufe im Online-Handel um über 13 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gestiegen. Auch die Smartphone-Nutzung beim Shoppen nimmt zu – in der Altersgruppe zwischen 18-39 Jahren und in der Gruppe „Frequent Shopper" kauft bereits über die Hälfte der Personen mit dem Smartphone ein. So einfach und bequem wie das Online-Shopping sollen auch der Versand und die Retoure der bestellten Waren sein. Zusätzlich wünschen sich laut Studie 75 Prozent der befragten Österreicher mehr Umweltbewusstsein beim Paketversand. Zudem erwarten die Paketempfänger einen Kundenservice und schnelle Antworten über Social Media. Auch eine 2015 in Deutschland durchgeführte Studie zeigt auf, was Kunden bei Online-Käufen wichtig ist: Neben der genauen Preisangabe des jeweiligen Paketdienstleisters ist es der Mehrzahl der Befragten wichtig, im Bestellvorgang und auch noch danach über Lieferzeit und -ort bestimmen zu können.[1] Die GLS Gruppe reagiert auf diese Erkenntnisse mit dem Ausbau der Services und zahlreichen anderen Verbesserungen.

Mit dem ***FlexDeliveryService***, welcher bereits 2012 in Deutschland eingeführt wurde, wird der Empfänger von Anfang an in die Lieferkette einbezogen. Er wird noch vor Versandstart per E-Mail über das voraussichtliche Lieferzeitfenster informiert – vorausgesetzt, die E-Mail-Adresse wurde durch den Versender mitgeteilt. So kann der Emp-

[1] Dr. Grieger & Cie. (2015): Marktforschung

fänger über sein Paket bis zur Ankunft im Depot am Morgen des Liefertags verfügen. Die GLS Gruppe bietet bis zu sechs Optionen, falls eine Annahme am geplanten Termin nicht möglich ist: Die Lieferung kann unter anderem an einem anderen Tag erfolgen oder an eine andere Adresse, zum Beispiel einen GLS PaketShop, zugestellt werden. In Deutschland kann seit 2014 eine Samstags- und Abendzustellung in ausgewählten Gebieten veranlasst werden. Dies erhöht die Quote der Erstzustellungen und damit die Zufriedenheit der Empfänger.

Zum Ende des Geschäftsjahres 2016/17 bieten bereits 14 Länder den ***FlexDeliveryService*** an. Im Mai 2017 erfolgte die grenzüberschreitende Anbindung von 12 Ländern. Damit sind heute der Benelux-Raum, Deutschland, Österreich, Polen sowie die GLS-Region Europe East, zu der Ungarn, die Slowakei, Slowenien, die Tschechische Republik, Kroatien und Rumänien zählen, in alle Richtungen miteinander verbunden. Mit dem Ziel, einen europaweiten ***FlexDeliveryService*** anbieten zu können, werden weitere Länder im Geschäftsjahr 2017/18 folgen. Mit der Erweiterung des ***FlexDeliveryService*** berücksichtigt die GLS Gruppe das Wachstum im grenzüberschreitenden Online-Handel und die zunehmende Nachfrage nach internationalen Services.

Beim Angebot GLS ***SameDay*** von GLS Germany liefern wir seit 2016 tagsüber bestellte Pakete noch am selben Tag aus. Das Angebot gilt in zehn bundesweiten Ballungsräumen.

Der ***ShopReturnService*** erleichtert die Paketrückgabe. Kunden können ihre Retouren einfach und bequem in einem der PaketShops abgeben. Mittlerweile gibt es diesen Service in zehn GLS-Ländern. Die GLS Gruppe kommt mit diesen Angeboten den Wünschen und Erwartungen der Kunden nach komfortablen Services nach.

Durch moderne IT-Lösungen wie die kostenlose GLS App ist die Flexibilität auch unterwegs garantiert. Die App für Versender und Empfänger erhielt im Januar 2017 ein umfangreiches Update und ging zeitgleich in acht verschiedenen Ländern live. Mit der GLS App können per Smartphone auch von unterwegs Pakete verfolgt oder Umverfügungen veranlasst werden. Weiß der Empfänger, dass er selten zu Hause ist, kann er mit dem ***ShopDeliveryService*** schon bei der Bestellung angeben, dass die Sendung direkt in einen PaketShop seiner Wahl geliefert werden soll. Außerdem erlaubt eine Erneuerung der App dem Versender, den Paketschein über die App direkt zu bezahlen und eine Abholung des Pakets durch die GLS Gruppe zu beauftragen. Die GLS Gruppe hat den ***ShopDeliveryService*** für fünf Länder grenzüberschreitend verbunden: Belgien, Deutschland, Dänemark, Österreich und Polen.

Auch das derzeit aus über 17.000 PaketShops bestehende Netz wird kontinuierlich ausgebaut und verbessert (siehe Seite 34). So wurde beispielsweise in Deutschland, Österreich, Belgien, Luxemburg und Dänemark eine neue IT implementiert. Die Prozesse sind nun bequemer, schneller und sicherer und ersetzen den papierbasierten Ablauf, wodurch zusätzlich Ressourcen eingespart werden.

Den privaten Empfängern und Versendern steht zudem ein Kundensupport zur Verfügung. In Deutschland erfolgt beim Delivery Customer Service (DCS) die Bearbeitung von Empfängeranfragen wie Paket- oder Produktauskünften, Umverfügungen oder Beschwerden, Kulanzanfragen sowie die Nachbereitung von Reklamationen. Die gestiegene Zahl der Anrufe auf 1.005.000 im Geschäftsjahr 2016/17 ist auf steigende Paketmengen zurückzuführen. Die E-Mail-Anfragen sind um 24,4 Prozent von 127.000 im Geschäftsjahr 2015/16 auf 158.000 im Geschäftsjahr 2016/17 angestiegen. Dies kann unter anderem auf die gestiegene Akzeptanz des ***FlexDeliveryService*** zurückgeführt werden, welcher einen Anstieg an E-Mail-Anfragen mit sich bringt, weil der Empfänger seinen Zustellwunsch bis zu drei Mal ändern kann. Kunden haben außerdem die Möglichkeit, ihre Anfragen über neue Kommunikationswege im Bereich Social Media zu stellen.

In Dänemark stieg das Paketvolumen 2015/16 im Bereich B2C um 55 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Aufgrund dessen stieg auch die Menge der E-Mail-Anfragen um 225 Prozent an. Um diesen Umfang zukünftig bewältigen zu können, wurde das Customer Service System E-track eingeführt. Mit diesem Programm können die Kunden leichter über die Website Kontakt aufnehmen. Der Kundensupport in Italien erhält täglich ca. 1.300 E-Mails und 2.250 Anrufe. 35 Prozent dieser Anrufe werden über ein Sprachdialogsystem (IVR) bearbeitet, die restlichen 65 Prozent werden von Mitarbeitern durchgeführt.



GLS Poland hat für seine Hotline im Jahr 2015 eine Kundenzufriedenheitsumfrage durchgeführt, bei der Personen, die zuvor bei der Hotline angerufen haben, zu ihren Erfahrungen befragt wurden.[2] Zwischen April 2016 und Februar 2017 war die durchschnittliche Bewertung sehr positiv. Die Umfragewerte wurden für die Bewertung des Callcenters genutzt und dienten als Basis für weitere Service-Verbesserungen.

GLS Poland führte in einem Pilotprojekt zudem die Net Promoter Score®-Umfrage[3] ein. Die Empfänger erhalten nach der Annahme ihres Pakets eine E-Mail, in der sie eingeladen werden, an einer Zufriedenheitsumfrage teilzunehmen. Die Umfrage besteht aus vier bis sechs Fragen, je nachdem, wie das Paket ausgeliefert wurde. Dadurch kann GLS kontinuierlich auf Kritik reagieren und Maßnahmen zur Verbesserung ableiten. Die ersten Resultate der Umfrage sind positiv, 78 Prozent der Empfänger waren Befürworter, 13 Prozent neutral und 11 Prozent Kritiker. Demnach waren 11 Prozent der Empfänger unzufrieden mit der Auslieferung ihres Pakets.

Privatversender – unkomplizierte Services für kleine Mengen

Neben den Angeboten für die gewerblichen Versender möchten wir den Versand auch für private Versender so einfach wie möglich gestalten. Unsere komfortable Online-Lösung dafür heißt GLS-ONE und steht unseren privaten Kunden seit 2015 in Deutschland zur Verfügung. Weitere GLS-Landesgesellschaften werden folgen, bspw. GLS Belgium, GLS Austria und GLS Denmark. GLS-ONE ermöglicht die Abwicklung des Paketversands online oder auch mobil. Auch eine Abholung des Pakets kann direkt beauftragt werden. Zudem erleichtern weitere Funktionalitäten wie die Verwaltung von Adressen oder eine erweiterte Sendungsverfolgung den Versand.

GLS Czech Republic startete ein neues C2X-Onlineportal für Gelegenheitsversender namens eBalik, welches von der Funktion ähnlich wie GLS-ONE ist.





Auch unsere PaketShops sind eine wichtige Anlaufstation für private Versender. Dort kann das mit GLS-ONE vorbereitete Paket abgegeben oder der komplette Versandprozess durchgeführt werden (siehe Seite 34 zum Thema PaketShops).

Social-Media-Präsenz

Seit der Veröffentlichung des zweiten Nachhaltigkeitsberichts 2015 hat die GLS Gruppe ihre Social-Media-Präsenz weiter ausgebaut. Ende November 2017 ist GLS in elf Ländern in den Sozialen Medien aktiv. Dabei geht es darum, sich als Unternehmen zu präsentieren und mit Kunden, Mitarbeitern und Transportpartnern zu kommunizieren. Hierbei sind Facebook und LinkedIn die am häufigsten verwendeten Kommunikationsmedien.

In Deutschland werden täglich rund 600 Anfragen vom Community Service Team bearbeitet. 95 Prozent der Anfragen kommen von Empfängern. Bei etwas über 20 Prozent der Anfragen handelt es sich um Reklamationen. Während 12,7 Prozent bei der ersten Anfrage ihr Unbehagen noch deutlich zu erkennen geben, wandelt sich der Ton im Laufe des Gesprächs bei etwa einem Drittel der Beschwerden. Dies zeigt uns, dass sich unsere Kunden und Empfänger ernst genommen fühlen. Außerdem hat sich seit 2015 die generelle Resonanz auf Kommunikationsmaßnahmen deutlich verbessert. Dies verdeutlicht den direkten positiven Effekt durch die Kommunikation mit den Dialoggruppen in den Sozialen Medien.

Darüber hinaus liefert die Kommunikation über Soziale Medien wichtige Informationen zu aktuellen Wünschen von Kunden, Empfängern, Mitarbeitern und Transportpartnern. Konkret wurde beispielsweise der ***FlexDelivery-Service*** in Deutschland aufgrund von Empfängeranfragen überarbeitet. So wird das voraussichtliche Zustellzeitfenster nun dem Empfänger erst kommuniziert, wenn das Paket im Depot bereits eingetroffen ist. Damit wird die häufige Auffassung vermieden, dass diese erste Aussage zur voraussichtlichen Zustellung bereits eine verbindliche Information darlegt.

Im Rahmen der Mitgliedschaft im Social Media Excellence Kreis, einem Zusammenschluss führender Anwenderunternehmen sozialer Medien, wurden von einem unabhängigen Unternehmen die Social-Media-Aktivitäten von GLS Germany bewertet. GLS Germany wurde für ihre Social-Media-Präsenz in den Bereichen strategisches Konzept und deren Umsetzung, Interaktion mit den Dialoggruppen und Monitoring der Maßnahmen als Branchenprimus ausgezeichnet. Dies bestätigt den 2015 eingeschlagenen Weg und motiviert uns und insbesondere das Community Service Team, die Social-Media-Präsenz auch weiterhin zu verbessern, um Kundenzufriedenheit und Qualität zu erhöhen. So kommuniziert GLS Germany im Geschäftsjahr 2017/18 auch über XING und Kununu mit Bewerbern und Angestellten. Hierbei wurden wir von den beiden Plattformen für Arbeitnehmer und Arbeitgeber bereits mit dem Open Company Award ausgezeichnet. Außerdem gehen wir nun verstärkt auf Anmerkungen im Google Play Store und bei Google Business ein.

Auch GLS Austria ist zunehmend in den Sozialen Medien aktiv. Seit März 2015 werden die Kanäle Facebook und Twitter bespielt und seit Februar 2016 findet eine Kommunikation über XING und Kununu statt. Die Kanäle verzeichnen 40-60 Beiträge pro Tag, von denen 95 Prozent von Konsumenten stammen.

Die Vorteile einer aktiven Social-Media-Kommunikation sind vielfältig:

- Steigerung des Bekanntheitsgrades
- Imageverbesserung
- Verbesserter Konsumentenservice
- Positionierung als attraktiver Arbeitgeber

Für die derzeitige Facebook-Kommunikation wurde GLS Austria im November 2015 für den Staatspreis PR in der Kategorie Digitale Kommunikation nominiert.

Investitionen in Soziale Medien zahlen sich also in vielfältiger Weise aus – deswegen sind ein weiterer Ausbau der Präsenz und damit die Aufschließung weiterer Kanäle geplant. Konkret steht für das Geschäftsjahr 2017/18 der Aufbau einer Social-Media-Präsenz in Irland und Ungarn bevor.



[2] In Polen ist keine Einverständniserklärung der Mitarbeiter oder der Empfänger notwendig, um einen Rückruf bzw. eine Bewertung durchzuführen.

[3] Der Net Promoter Score® (NPS) ist ein Tool, mit dem Unternehmen die Zufriedenheit ihrer Kunden messen können. Dieser Score kann sehr niedrig (-100 = alle Kunden sind Kritiker) oder im besten Fall sehr hoch (100 = alle Kunden sind Befürworter) sein. Generell wird ein Score ab Null als positiv und ein Score ab 50 als gut angesehen.



Anne Putz
Head of Communication & Marketing



Christian Klöpfel
Betrieblicher Datenschutzbeauftragter der GLS Germany und GLS IT Services

Die Kommunikation mit Geschäftskunden und Privatempfängern erfolgt zunehmend digital. Worin sehen Sie die Vorteile und welche Nachteile sind zu bedenken?

AP: Die zunehmende Digitalisierung unterstützt uns bei einer schnellen Kommunikation mit unseren Stakeholdern – insbesondere mit unseren Kunden und Empfängern. Wir können schnell und gezielt auf Kundenanfragen eingehen, relevante Informationen bereitstellen und erhalten wertvolles Feedback zu Services und Kommunikation. Eine solche, individualisierte Kommunikation wäre vor der Digitalisierung undenkbar gewesen. Beim Kundensupport sind wir auch digital über Facebook und Twitter erreichbar, womit wir nicht nur Probleme bei der Paketzustellung lösen, sondern mit Stakeholdern auf Augenhöhe kommunizieren können. Gleichzeitig gibt uns die Digitalisierung und die damit verbundenen Informationen die Möglichkeit, verbesserte Services anzubieten. Dies geschieht bspw. durch genauere Zustellzeitfenster im Rahmen des ***FlexDeliveryService***s, was dann auch zu positiven Umwelteffekten führt, weil erfolglose Zustellversuche vermieden werden.

Kunden erwarten immer mehr Transparenz bezüglich des Paketverlaufs. Wie gehen Sie auf diese Erwartung ein?

AP: Neben der Transparenz erwarten Kunden und Empfänger auch Komfort und eine hohe Qualität bei der Paketzustellung. Aus diesem Grund bieten wir unseren Kunden unterschiedliche Möglichkeiten an, bei denen alle drei Faktoren höchste Priorität haben.

CK: Das ist genau die Herausforderung, der wir uns als Dienstleister täglich stellen. Denn der Datenschutz muss beim Versand des Pakets jederzeit sichergestellt sein. GLS erhebt dabei grundsätzlich nur die Daten, die für die Erbringung unserer Services gebraucht werden. So wird sichergestellt, dass nicht tiefer als notwendig in das Recht unserer Stakeholder auf informationelle Selbstbestimmung eingegriffen wird.

Auf der einen Seite soll der Versand zunehmend transparent erfolgen, auf der anderen Seite wird Datenschutz gefordert. Ist dies ein Widerspruch in sich?

CK: Nein, wenn der Datenschutz durch angemessene technische und organisatorische Maßnahmen sichergestellt ist und sich alle Beteiligten verantwortungsvoll verhalten. Hier ist auch das verantwortungsvolle Verhalten der Empfänger gefordert, indem sie bspw. keine sensiblen Daten wie Paketnummern öffentlich bei Facebook posten.

AP: An diesem Punkt kommen auch wieder die Chancen der Digitalisierung ins Spiel. So geben uns die sozialen Medien neue Möglichkeiten, das Bewusstsein unserer Stakeholder im verantwortungsvollen Umgang mit ihren Daten zu schärfen. Wir sehen dies als Teil einer verantwortungsvollen Kommunikation.



Datenschutz und Sicherheit

Täglich begleiten über 100 Millionen Datensätze jeden Schritt, den rund 2 Millionen GLS-Pakete in ganz Europa zurücklegen. Der Schutz von Daten hat für die gesamte GLS Gruppe höchste Priorität, wie auch unsere Wesentlichkeitsanalyse ergeben hat (siehe Seite 24). Der Schwerpunkt vieler Themen und Maßnahmen liegt derzeit noch bei der GLS Germany, da das deutsche Datenschutzrecht im internationalen Vergleich eher streng ist. Mit der Umsetzung des neuen EU-Gesetzes (General Data Protection Regulation 2016/679 (EU)) zum Datenschutz erhöht sich die Bedeutung dieses Themas auch in anderen Ländern. Um diesen Entwicklungen gerecht zu werden, wird im Compliance & Directives Team eine zentrale, übergeordnete Stelle des Datenschutzexperten geschaffen. Zu den Aufgaben des Datenschutzexperten wird die strategische Weiterentwicklung des Datenschutzes in der GLS Gruppe sowie die Gestaltung und Durchführung datenschutzrechtlicher Trainings gehören. In jeder GLS-Landesgesellschaft wird zudem eine lokale Datenschutzstelle geschaffen, welche Ansprechpartner für das jeweilige Land und zuständig für die Umsetzung der gruppenweiten Datenschutz-Prozesse ist.

Der Informationsfluss ist für den reibungslosen Ablauf unserer Prozesse ebenso wichtig wie der Paketfluss. Denn mit der Weiterentwicklung technischer Möglichkeiten können wir unseren Kunden immer genauere und aktuellere Informationen bereitstellen, um die flexible und präzise Zustellung ihrer Sendungen zunehmend zu verbessern. Das wiederum erhöht die Datenmenge, die es zu schützen gilt, denn diese Leistung ist nicht ohne die Sammlung und Weitergabe von Informationen realisierbar.

Nicht nur in der Paketzustellung, sondern auch allgemein im Tagesgeschäft ist der sensible Umgang mit Informationen Grundvoraussetzung für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit allen Geschäftspartnern und Mitarbeitern. Somit ist neben dem Schutz der Kundendaten auch der Schutz der eigenen Unternehmens- und Mitarbeiterdaten für die GLS Gruppe von höchster Bedeutung. Die Vorkehrungen werden fortlaufend weiterentwickelt und an den derzeitigen Stand der Technik angepasst, um den im Moment bestmöglichen Schutz der Daten zu gewährleisten.

Im Geschäftsjahr 2016/17 gab es in Deutschland eine Vielzahl von Anfragen im Datenschutzbereich. Schwerpunkt waren hier interne Anfragen von Mitarbeitern und Projektteams, die sicherstellen wollten, dass ihre entwickelten Services und Produkte alle datenschutzrechtlichen Bestimmungen erfüllen. Dadurch konnte die Einbindung der betrieblichen Datenschutzbeauftragten bei neuen Projekten und Aktionen verbessert werden. Externe Anfragen wurden durch Behörden,

Versender und Empfänger gestellt. Häufige Anfragen in diesem Zusammenhang kommen von Empfängern, die sich über die Rechtsgrundlage für die Erfassung der Ausweisnummer im PaketShop erkundigen. Auch Versender kommen häufig auf uns zu, um eine Vereinbarung zur Verarbeitung der Auftragsdaten mit uns abzuschließen. Dies ist allerdings nicht notwendig, da die GLS Germany für die Paketzustellung datenschutzrechtlich selbst verantwortlich ist. Im Geschäftsjahr 2016/17 haben wir in Deutschland keine Verstöße gegen den Datenschutz verzeichnet.

Bei der Entwicklung von IT-Lösungen rücken die Themen „Cloud-Computing“ und „Software as a Service“ in den Vordergrund. Auch hier werden die Datenschutzbeauftragten verstärkt einbezogen, um in den Verträgen mit den Cloud-Dienstleistern alle Datenschutzanforderungen verbindlich festzuhalten. Die Dienstleister setzen dann die notwendigen organisatorischen Schutzmaßnahmen um. So kann auch in der Cloud eine sichere und rechtskonforme Datenverarbeitung gewährleistet werden.



Im Juli 2016 führte die deutsche Datenschutzaufsichtsbehörde BfDI einen anlasslosen Informations- und Kontrollbesuch in der Systemzentrale der GLS Germany in Neuenstein durch. Schwerpunkt der Überprüfung war die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen bei den für die Paketdienstleistung eingesetzten IT-Verfahren. Im abschließenden Besuchsbericht lobte die BfDI die Aufgeschlossenheit der GLS Germany in allen Datenschutzfragen.

Ende Juni 2016 starteten in Deutschland neue Online-Schulungen zum Thema „Informationssicherheit und Datenschutz“. Die Trainings sind verpflichtend für alle kaufmännischen Mitarbeiter der GLS Germany und ihrer Tochtergesellschaften. Nachdem GLS Germany den Startschuss gegeben hat, folgten nacheinander alle weiteren GLS Länder. Mitte April 2017 hat mit GLS Denmark unsere letzte Gesellschaft mit den Online-Schulungen begonnen. Die eingesetzte E-Learning-Plattform ermöglicht es den Mitarbeitern, selbstbestimmt zu lernen. Durch die zur Verfügung gestellten Beispiele und Übungen können sie sich mit den Vorschriften vertraut machen. Das steigert nicht nur den Lerneffekt, sondern erhöht auch das generelle Bewusstsein für die Thematik. Weitere Maßnahmen zur Steigerung des Bewusstseins für Datensicherheit sind für das kommende Geschäftsjahr geplant.

Im zweiten Quartal 2016/17 wurde gruppenweit das Sicherheitsmanagement-System TAPA FSR Level (C) eingeführt. Bei den TAPA FSR (Facility Security Requirements) handelt es sich um internationale Sicherheitsstandards, die unseren Kunden ein Verständnis unserer technischen, organisatorischen und personellen Sicherheit erlauben. Die komplette Umsetzung ist bis zum Ende des Geschäftsjahres 2019/20 geplant. Ziel der Einführung ist eine Vereinheitlichung der Sicherheitsmaßnahmen und eine höhere Transparenz in Bezug auf die Unternehmenssicherheit. Die Einhaltung der Anforderungen wird durch einmal jährlich stattfindende Sicherheitsaudits gewährleistet.

Preise und Auszeichnungen

GLS Austria

Ob reibungslose Zustellung, Versandqualität, Versanddauer oder die freundliche und schnelle Bedienung im PaketShop – insgesamt siegte GLS Austria beim Pakettest der ÖGVS (Gesellschaft für Verbraucherstudien) im Jahr 2015. Im Bereich Versandqualität konnte sich GLS Austria sogar deutlich von den anderen Konkurrenten absetzen.

Zudem war GLS Austria im November 2015 unter den Top 3 bei den „Austrian National PR Awards“ in der Kategorie „Digitale Kommunikation“.

GLS Denmark

GLS Denmark wurde 2016 vom Institut „Great Place To Work“ als einer der fünf besten Arbeitgeber in Dänemark in der Kategorie „mehr als 500 Mitarbeiter“ ausgezeichnet. Diese Bewertung resultiert aus den guten Umfragewerten bei der Mitarbeiterzufriedenheit.

Die Plimsoll Analyse 2016 bewertete GLS Denmark als „STRONG“. Diese Analyse ermöglicht ein schnelles und umfassendes Bild über die Unternehmensperformance der 40 größten Unternehmen der nordischen Post- und Kurierdienst-Industrie. Für die Bewertung wird die Unternehmensperformance der vergangenen vier Jahre herangezogen. „STRONG“ ist hierbei die beste von fünf Auszeichnungskategorien.

GLS Poland

Nach 2014 gewann GLS Poland auch im Jahr 2015 bei den jährlichen „Logistikdienstleister des Jahres“-Awards in der Kategorie „Führendes Logistikunternehmen im E-Commerce“. Zusätzlich erhielt GLS Poland 2015 und 2016 den Bronze Award „Logistikunternehmen des Jahres“. Dieser Award basiert auf von Eurologistics und Data Group Consulting durchgeführten Umfragen im Bereich Kundenzufriedenheit. 2017 wurde GLS Poland bei dem Award mit dem Spezialpreis „Logistik-Führer“ geehrt.

Im Zeitraum von 2013 bis 2016 erhielt GLS Poland schon zum fünften Mal in Folge die Zertifizierung „kundenfreundliches Unternehmen“ der unabhängigen Stiftung Obserwatorum zarządzania.

GLS Germany

2015 gehörte GLS Germany bei den „Digital Communication Awards“ der Quadriga Hochschule Berlin in der Kategorie „Strategie des Jahres“ zu den Finalisten.

Die Deutsche Gesellschaft für Verbraucherstudien (DtGV) testete in einer unabhängigen Untersuchung Paketdienste. Dabei erhielt die GLS Germany 2016 die Note „sehr gut“ (1,5) in der Kategorie Versanddauer.



Beim „Deutschen Preis für Wirtschaftskommunikation“ war GLS Germany 2016 mit der Digital Communication Strategie, dem Nachhaltigkeitsbericht der GLS Gruppe und dem Freiwilligentag einer der Finalisten.

Der Verkehrsclub Österreich (VCÖ) hat das Pilotprojekt zur City-Logistik in Nürnberg mit dem Mobilitätspreis 2017 ausgezeichnet.

In der Paketservice-Studie des Bundesverbands Onlinehandel e. V. (BVOH) von 2016 überzeugte GLS, auch auf der letzten Meile. Laut Studie ist GLS der zweitbeste Paketdienstleister in Deutschland – in Bezug auf die erfolgreiche Zustellung beim ersten Versuch sowie bei der generellen Empfängerzufriedenheit.

Yourfirm hat GLS Germany 2017 als „Top Arbeitgeber im Mittelstand“ ausgezeichnet. Das Unternehmen bewertete von Januar 2016 bis Februar 2017 das Zugriffs- und Leseverhalten von Jobsuchenden und hat unter mehr als 10.000 Unternehmen die Top Arbeitgeber gewählt.

GLS Romania

GLS Romania wurde 2015 von der Industrie- und Handelskammer in Bukarest in Zusammenarbeit mit Coface Romania als exzellentes Unternehmen im Bereich der klein- und mittelständischen Unternehmen ausgezeichnet.

ThinkGreen | Umweltschutz



Mit gezielten Maßnahmen werden Ressourcen und Umwelt geschont.



Umweltschutz

Jeden Tag versendet und transportiert die GLS Gruppe europaweit tausende Pakete und Sendungen. Die dafür notwendigen Logistik- und Transportprozesse haben einen bedeutenden Einfluss auf natürliche Ressourcen und den Klimawandel. Durch die Umweltauswirkungen unserer Geschäftstätigkeit ist der Bereich Klima- und Umweltschutz ein zentrales Thema für uns. Hier übernimmt GLS Verantwortung und versucht, mit gezielten Maßnahmen Ressourcen und Umwelt zu schonen sowie nachhaltiges Handeln im täglichen Geschäft zu verankern. Unser umweltbewusstes Denken und Handeln zieht sich durch alle Unternehmensbereiche – von der effizienten Transportplanung über die nachhaltige Gestaltung unserer Depots bis hin zu unseren Mitarbeitern in ganz Europa und den USA. Eine zentrale Herausforderung bildet die Senkung des CO_2-Aufkommens, das durch unser unternehmerisches Handeln entsteht.

Deswegen haben wir unsere Umweltinitiative **ThinkGreen** ins Leben gerufen. Unter dieser Initiative werden seit dem Geschäftsjahr 2008/09 die Bemühungen für einen umweltfreundlichen Paketversand gebündelt und koordiniert. Unsere Bestrebung besteht darin, die gruppenweiten Maßnahmen aktiv zu fördern sowie den Austausch zwischen den Ländern und die Entwicklung neuer Aktivitäten voranzutreiben, um unsere gesetzten Ziele zu erreichen:

- Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen
- Reduzierung von Abgasen
- Optimierung der Abfallentsorgung

Die Ziele werden auf unsere Standorte heruntergebrochen, um den Fortschritt zu kontrollieren und mögliche Schwachstellen zu identifizieren. Des Weiteren dienen sie als Ansporn für unsere Standorte und die ganze GLS Gruppe, uns kontinuierlich weiter zu verbessern. Die positiven Entwicklungen der letzten Jahre zeigen deutlich, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Ein effizienter Umgang mit Energie und Ressourcen ist ein wichtiger Faktor für die zukünftige Wirtschaftlichkeit. Durch die fortlaufende Optimierung unseres Umweltmanagement-Systems und aktive Umweltschutz-Aktivitäten können wir somit nicht nur unsere ökologischen Auswirkungen minimieren, sondern gleichzeitig unsere finanziellen Leistungen verbessern.

Die Verbesserung unserer Ökobilanz, bei welcher wir die Verbrauchs- und Fuhrparkdaten aller eigenen Depots und Hauptsitze der einzelnen Landesgesell-



schaften sowie die Fuhrparkdaten der Subdepots in Anlehnung an die ISO 14064-1 erheben, ist hier ein grundlegendes Element. Mit der seit 2015 verwendeten Bilanzierungssoftware ist eine professionellere und individuellere Auswertung der erhobenen Daten möglich. Durch Anpassungen bei der gruppenweiten Datenerhebung für das Jahr 2016 konnte eine Vereinfachung der Erhebung sowohl für die Standorte als auch für die CR-Abteilung erzielt werden. Auf Grundlage der individuellen Ökobilanz-Auswertungen für alle Landesgesellschaften werden den Verantwortlichen potenzielle Nachhaltigkeitsbrennpunkte aufgezeigt. Außerdem unterstützt die Auswertung die Länder bei der Definition ihrer jährlichen Umweltziele für unser Umweltmanagementsystem. Die Ziele werden durch Corporate Responsibility gesammelt und kontrolliert.

So bietet die Ökobilanz eine noch bessere Basis, um individuelle Einsparpotenziale, beispielsweise im Energie-, Papier- und Stromverbrauch, zu erkennen und umzusetzen (siehe Seite 55). Nur wenn wir alle benötigten Ressourcen so effizient wie möglich einsetzen, können wir die Umweltauswirkungen durch unsere Tätigkeit kontinuierlich verringern und so den ökologischen Herausforderungen aktiv begegnen.

Zum Ende des Geschäftsjahres 2016/17 hatten wir 32 Umweltbeauftragte, welche die Landesgesellschaften betreuen und für die Umsetzung und Einhaltung der gruppenweiten Umweltschutzmaßnahmen sorgen. Sie unterstützen zudem bei der Erstellung der Ökobilanz. Ihre Aufgabe besteht darin, die Fragen für die Datenerhebung zur Erstellung der Ökobilanz an die Depots weiterzuleiten, für eine fristgerechte Rückgabe zu sorgen und die Daten zu überprüfen. Um den Austausch und die Kommunikation über die einzelnen Aktivitäten und Themen im Bereich der Klima- und Umweltverantwortung voranzutreiben, sind die Umweltbeauftragten auch dafür verantwortlich, dass die Umweltinitiative ThinkGreen dauerhaft in den Ländern präsent ist.

Zudem sind alle 19 GLS-Gesellschaften bis auf Ausnahme von Italien nach der neuen Fassung der ISO 9001:2015 (Qualitätsmanagement) und ISO 14001:2015 (Umweltmanagement) zertifiziert. GLS Italy verfügt bereits über die Zertifizierung nach ISO 14001:2004 und strebt eine Zertifizierung nach 14001:2015 an. Des Weiteren achten wir auch über unsere eigenen Unternehmensgrenzen hinaus darauf, dass unsere Transportpartner und Dienstleister über Umweltzertifizierungen verfügen.



Emissions- und Ressourcenmanagement

Wir stehen als Transport- und Logistikdienstleister vor der Herausforderung, auf Grund der kontinuierlich steigenden Zahl an Transportleistungen die negativen Auswirkungen unseres Kerngeschäfts zu reduzieren.

Um dieser Herausforderung aktiv zu begegnen, versuchen wir insbesondere in den Bereichen Transport und Mobilität (siehe Seite 58) und Transportplanung (siehe Seite 60) Chancen zu identifizieren und Maßnahmen umzusetzen, die den Ressourcenverbrauch und die daraus entstehenden Emissionen vermindern.

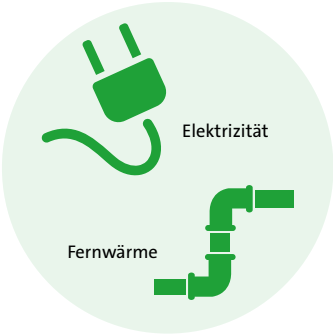
Es ist notwendig, die verursachten Umweltauswirkungen genau zu messen und zuzuordnen, damit Potenziale zur Verbesserung in den oben genannten Bereichen sichtbar werden. In der jährlich erstellten Ökobilanz werden daher die Ressourcenverbräuche und die daraus resultierenden Emissionen erhoben. Seit dem Geschäftsjahr 2015/16 werden auch der Wasser- und Papierverbrauch in die Berechnung einbezogen.

Durch die Angabe der sogenannten CO_2-Äquivalente (CO_2eq) berücksichtigt die GLS Gruppe neben dem schädlichsten Treibhausgas CO_2, welches mengenmäßig den größten Anteil hat, auch andere Gase, die einen Einfluss auf den Treibhauseffekt haben. Die Ermittlung erfolgt anhand der Kategorien des Greenhouse Gas (GHG) Protocol, welches die Emissionen in drei Hauptbereiche (Scopes) unterteilt.

Scope 1:
direkte Emissionen durch die Verbrennung von Kraftstoffen in eigenen Anlagen und Transportmitteln.



Scope 2:
indirekte Emissionen aus dem Verbrauch eingekaufter Energie (Strom, Wärme).



Scope 3:
weitere indirekte Emissionen, die bei Dritten entstehen, zum Beispiel aus der Transportleistung unserer Transportpartner (Linienverkehre, Zustellung und Abholung) und Flügen für Dienstreisen.





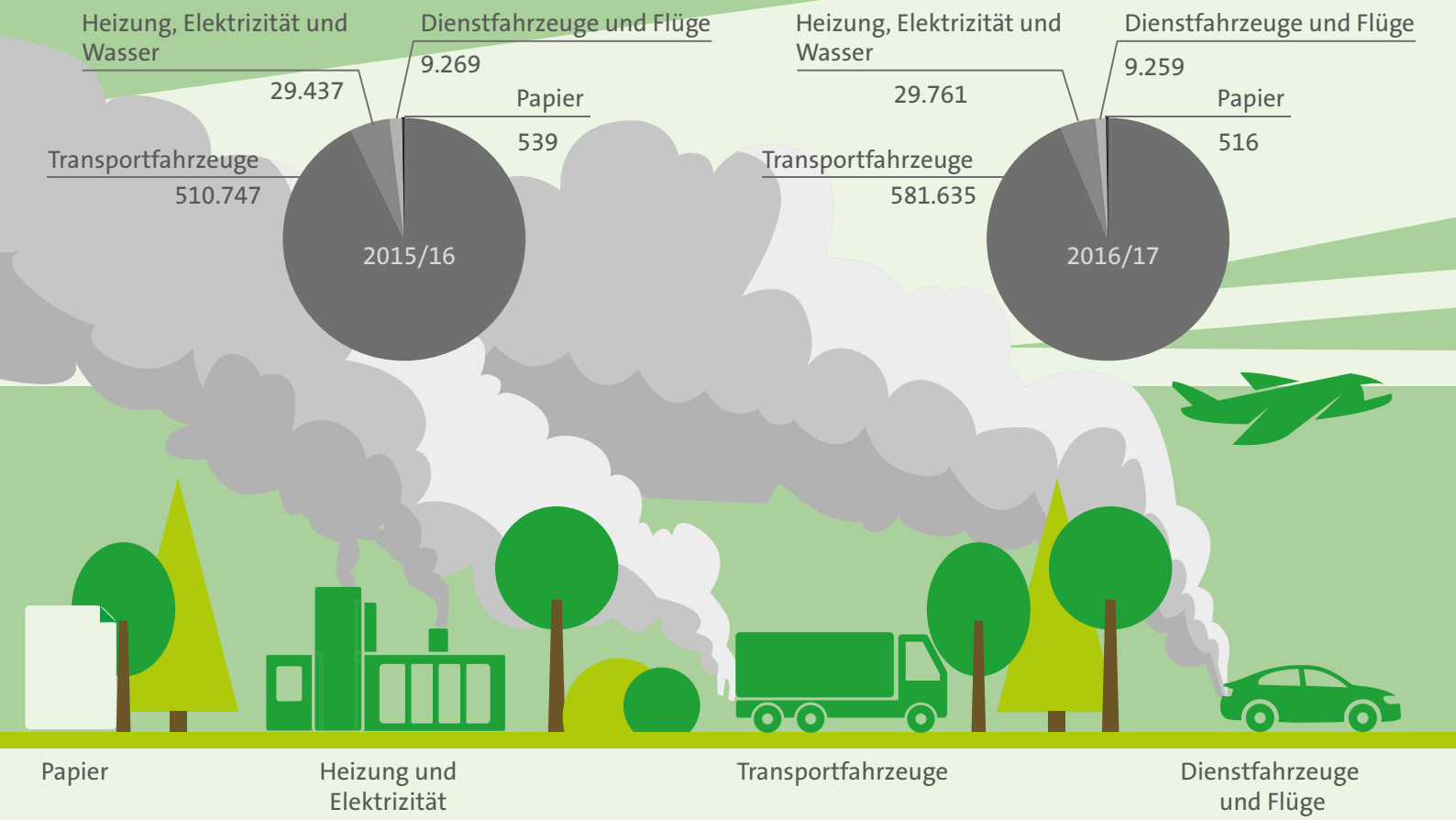
Erklärung Well-to-Wheel

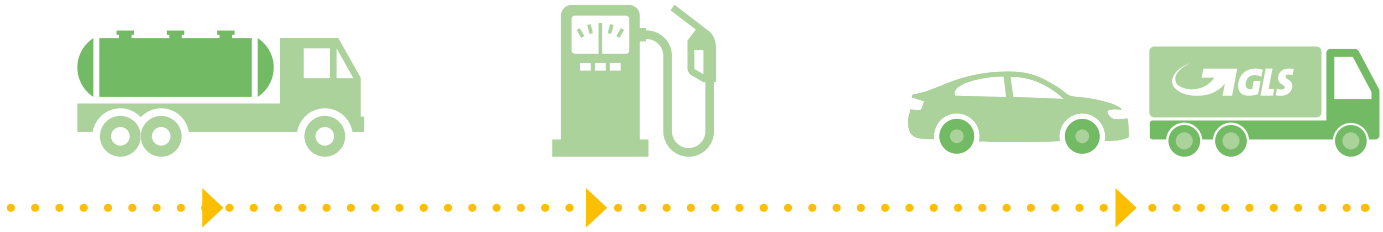


Die Bewertung von konventionellen und alternativen Antriebstechnologien beruht auf einer vollständigen Analyse des Kraftstoffzyklus, der sogenannten Well-to-Wheel-Analyse. Well-to-Wheel (WtW) bedeutet wörtlich übersetzt „von der Quelle bis zum Rad“ und beschreibt den kompletten Energiegang von der Erzeugung oder Erschließung über den Transport bis zur Nutzung im Straßenverkehr. Sie beinhaltet also sowohl die direkten Emissionen des Fahrzeugbetriebs als auch die indirekten Emissionen aus der Kraftstoffbereitstellung (siehe Grafik oben).

Insgesamt ist die Zahl der Gesamtemissionen im Geschäftsjahr 2016/17, verglichen mit dem Geschäftsjahr 2014/15, von 542.707 t CO_2eq auf 621.171 t CO_2eq gestiegen. Grund dafür ist das stetige Wachstum der GLS Gruppe: Seit 2014/15 wurden 23 neue Depots eröffnet. Die Fahrzeugflotte hat sich laut Erfassung in der Ökobilanz um 3.098 Fahrzeuge auf insgesamt 18.862 Fahrzeuge erhöht. Das Paketvolumen stieg 2016/17 auf 508 Millionen Pakete, wodurch mehr Liefer- und Abholtouren im nationalen wie auch im internationalen Verkehr nötig waren. Im Jahr 2016/17 umfasste die Gesamtstrecke der Transport- und Abholtouren 1.034.211.265 km und erhöhte sich damit um 11 Prozent im Vergleich zu 2014/15.

Gesamtemissionen CO_2eq (WTW) in t





Die Emissionen im Bereich Zustellung und Abholung sowie im Linienverkehr der Transportunternehmer sind im Geschäftsjahr 2016/17 im Vergleich zu 2014/15 um 15,1 Prozent gestiegen. Die Emissionen durch Dienstfahrzeuge und -flüge sind im Vergleich zum Geschäftsjahr 2014/15 um 4,9 Prozent gesunken.

In den Bereichen Heizung (vor allem Gas- und Ölheizung) und Elektrizität stiegen die Emissionen um 8,5 Prozent im Vergleich zu 2014/15. Hier gab es im Geschäftsjahr 2015/16 eine Anpassung der Emissionsfaktoren an die Royal Mail, sodass nur noch die Emissionsfaktoren aus der Datenbank der britischen DEFRA (Department for Environment, Food and Rural Affairs) verwendet werden.

Für Elektrizität beträgt der nicht gewichtete Durchschnittswert nun 491,9 g CO_2eq/kWh anstelle von 448,7 g CO_2eq/kWh (2014/15) bzw. 437,8 g CO_2eq/kWh (2015/16). Für die Berechnungen in den einzelnen Ländern werden jeweils die landesspezifischen Werte verwendet.

Entwicklung Ressourcenverbrauch

Heizenergie in kwh

2015/16
34.775.921

2016/17
34.856.718

+0,2%

Wasser in m³

2015/16
114.708

2016/17
105.881

-8,3%



Strom in kwh

2015/16
47.867.026

2016/17
49.282.905

+2,9%

Anteil Recyclingpapier

2015/16
3,1%

2016/17
7,3%

Transport und Mobilität

Transportfahrzeuge

Der Transport von Paketen bildet den Kernprozess unseres Dienstleistungsangebots. Hierfür sind täglich rund 23.000 Lieferfahrzeuge und rund 3.700 Langstreckenfahrzeuge im Einsatz.[1] Die dadurch entstehenden Emissionen versuchen wir stetig durch eine Modernisierung unserer Flotte zu reduzieren.

Von den eingesetzten Transportern werden über 250 mit Erdgas und 33 weitere mit Autogas betrieben. Zusätzlich bereichern über 180 Elektro-Vans die Flotte, 2014/15 waren es nur drei Stück. Darüber hinaus steigt die Zahl der umweltfreundlichen Transportfahrzeuge kontinuierlich an. Entsprachen 2014/15 noch 84 Prozent der Transporter und LKW mindestens der Euro-4-Norm, sind es 2016/17 bereits 91,7 Prozent, wobei 62,7 Prozent unserer Fahrzeuge sogar mindestens die Euro-5-Norm erfüllen. Einzelne Landesgesellschaften sind hier besonders fortschrittlich. So erfüllen zum Beispiel bei GLS Czech Republic, GLS Netherlands, GLS Denmark und GLS Austria fast 80 Prozent der Transportfahrzeuge mindestens die Euro-5-Norm. GLS Czech Republic hat außerdem nur LKW mit den Euro-Normen 5 und 6 im Einsatz. GLS Belgium gibt Transportpartnern finanzielle Anreize, Fahrzeuge mit der Euro-6-Norm anzuschaffen.

Dienstfahrzeuge

Neben den Emissionen durch den Paketversand entstehen auch Emissionen durch Fahrten mit den Dienstfahrzeugen, zum Beispiel durch Kundenbesuche des Vertriebs. Im Rahmen unserer Ökobilanz erfolgt eine regelmäßige Überprüfung der Dienstfahrzeuge mit dem Ziel, die Flotte umweltfreundlicher zu gestalten. Im Geschäftsjahr 2016/17 besaß die GLS Gruppe 1.207 Dienstfahrzeuge, darunter 26 flüssiggasbetriebene Fahrzeuge, ein Elektroauto und sieben Hybridfahrzeuge. 99,9 Prozent der Dienstfahrzeuge erfüllen derzeit die Euro-4-, 97,9 Prozent die Euro-5-Norm. Die Zahlen sind ein gutes Beispiel dafür, dass wir unser Ziel, die Reduzierung von Abgasen, konsequent verfolgen. Einen guten Fortschritt macht GLS Poland. Hier wurde die umweltfreundliche Fahrzeugflotte auf inzwischen 26 LPG-Fahrzeuge aufgerüstet. GLS Netherlands hat sieben Hybridfahrzeuge (HEVs) im Einsatz.

Grundsätzlich ist es unser Ziel, die Flotte kontinuierlich zu verjüngen und somit die Schadstoffklassen der Fahrzeuge zu verbessern. Hierbei gibt es unterschiedliche Ansätze in den Landesgesellschaften. So werden bei GLS France die Dienstfahrzeuge für zwei oder drei Jahre gemietet, sodass immer die neuesten Modelle gefahren werden. Zudem sind nur Fahrzeuge mit einem CO_2-Ausstoß von unter 120 g CO_2 pro km und große Fahrzeuge mit Allradantrieb gar nicht erlaubt. Auch bei GLS Czech Republic erfolgt der Austausch der Dienstfahrzeuge alle drei Jahre. GLS Poland hat die Nutzungsdauer der Autos von fünf auf vier Jahre gesenkt. Neue Dienstfahrzeuge bei GLS Spain und GLS Czech Republic müssen die Euro-Norm 6 erfüllen.

Bei GLS Slovakia, GLS Netherlands und GLS Poland gibt es bereits nur Dienstfahrzeuge mit den Euro-Normen 5 und 6, GLS Portugal least sogar nur noch Fahrzeuge, die die Euro-6-Norm erfüllen. Zusätzlich kontrollieren wir permanent den Kraftstoffverbrauch unserer Fahrzeuge. Andere Landesgesellschaften, bspw. GLS Slovenia und GLS Hungary, setzen eine Routenplanung für Treffen mit Kunden ein, um die gefahrene Strecke zu minimieren. Zudem gibt es Ansätze, die Mitarbeiter zu einem umweltfreundlicheren Fahrverhalten zu motivieren. GLS Hungary organisiert Trainings für ökologisches und ökonomisches Fahren für alle Mitarbeiter mit Firmenwagen und zusätzlich pro Depot für eine ausgewählte Person.

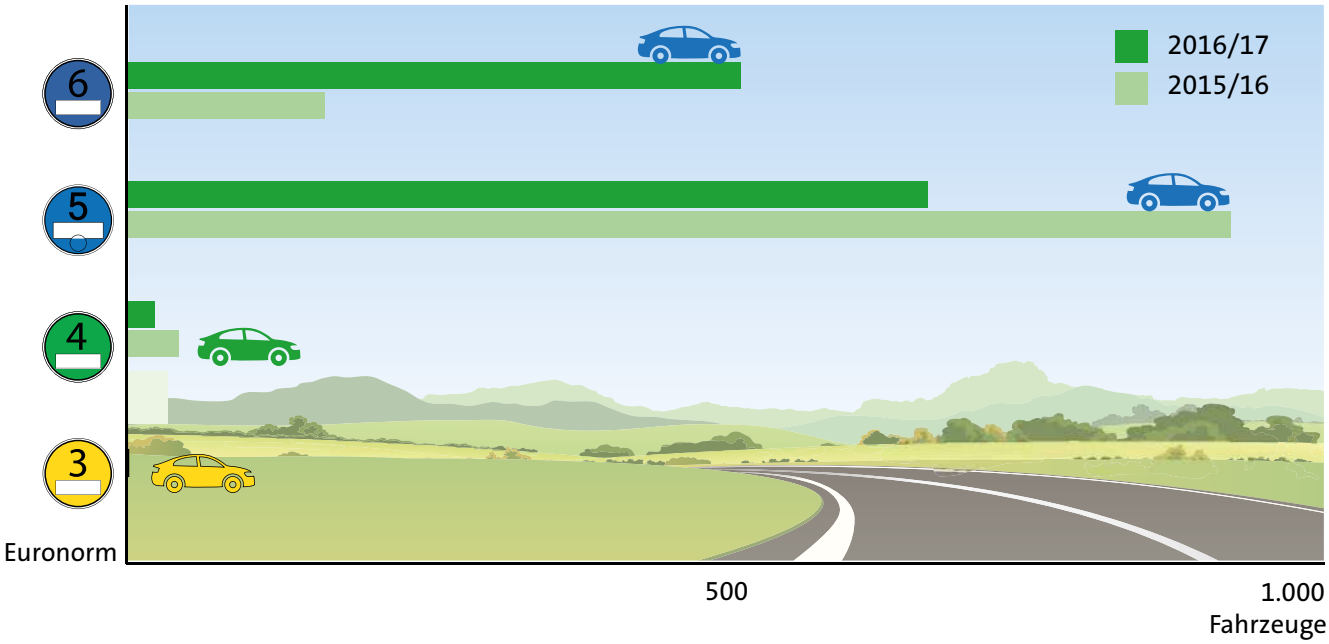


[1] Dieser Wert bezieht die Fahrzeuge von ASM und GSO mit ein und bezieht sich auf einen anderen Erhebungszeitraum als die Ökobilanz. Deshalb ist der Wert höher als der Wert aus der Ökobilanz.

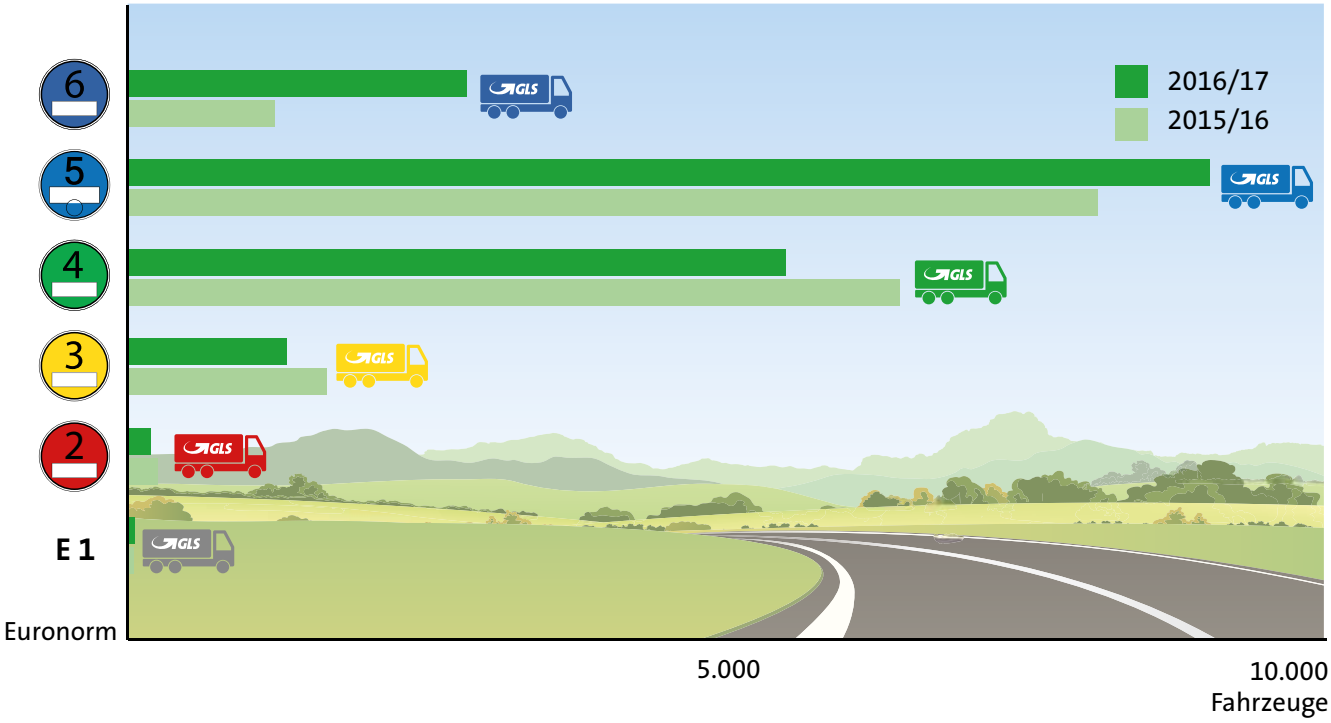
Geschäftsreisen

Grundsätzlich versuchen wir, Besprechungen mit Teilnehmern aus den verschiedenen Ländern – wenn möglich – per Videokonferenz abzuhalten. Dennoch ist das Flugzeug als Verkehrsmittel aufgrund unserer Länderstruktur oft unverzichtbar. Im aktuellen Berichtszeitraum stieg die Anzahl der Inlandsflüge im Vergleich zu 2014/15 um 1,3 Prozent auf 2.681. Die Zahl der innereuropäischen Flüge stieg um 15,2 Prozent auf 1.760 an. Emissionen, die unsere großen Meetings verursachen, gleichen wir durch den Kauf von Zertifikaten bei unserem Kompensationsanbieter PRIMAKLIMA e. V. aus.

Dienstfahrzeuge



Transportfahrzeuge



Maßnahmen zur Verringerung unserer Umweltauswirkungen

Um unseren Energie- und Treibstoffverbrauch und die daraus resultierenden Emissionen zu senken, gibt es bei der GLS Gruppe eine Reihe von zielgerichteten Maßnahmen.

Transportplanung

Die GLS Gruppe beförderte 508 Millionen Pakete im Geschäftsjahr 2016/17. Damit diese große Menge an Sendungen nicht nur schnell, sondern auch umweltschonend transportiert wird, ist eine effiziente und intelligente Planung der Transportwege notwendig. Um Potenziale zur Verbesserung in den operativen Prozessen und den Transportabläufen zu identifizieren, nutzt GLS moderne, IT-gestützte Planungsinstrumente. Eine dauerhafte Optimierung der einzelnen Langstrecken, die Planung der Fahrzeugauslastung und die Gestaltung von Netzwerken sind unsere strategischen Ansatzpunkte, um Transportwege konsequent zu verbessern und unnötige Fahrstrecken zu minimieren. Die Transportwege sind unser größter Hebel, um Effizienzgewinne zu realisieren und damit die Umweltauswirkungen der transportierten Paketmengen zu reduzieren. Die nachfolgenden Beispiele zeigen, wie das im Einzelnen funktioniert.

Netzwerkstruktur (Hub & Spoke-System)

Ein Hub & Spoke-System (Nabe-Speiche-System) besteht aus einem zentralen Umschlagplatz (Hub) und mehreren sternförmig darauf zulaufenden Strecken (Spoke). An den Hubs werden kleinere Einzelmengen gesammelt und sortiert, um sie dann gebündelt nach Zielregionen auszuliefern. So können die Pakete durch ein reibungsloses Hub & Spoke-System effizienter umgeschlagen und Transportwege optimiert werden.



Die Auslastung der Transportmittel wird verbessert und Minderauslastung sowie Leerfahrten werden vermieden. Zudem finden bei größeren Paketmengen Direktverkehre zwischen den Depots und regionalen Umschlagplätzen statt, um die Fahrten zum zentralen Umschlagplatz zu verringern.

Das Hub & Spoke-System wird innerhalb der gesamten GLS Gruppe angewendet und gestaltet sich folgendermaßen. Die Depots dienen als APL-Depots (Ausgangs-Paket-Logistik) und EPL-Depots (Eingangs-Paket-Logistik). Die Ausgangs-Paket-Logistik beschreibt den Prozess von der Paketabholung beim Versender bis zum Eingang in das zuständige EPL-Depot oder den regionalen bzw. zentralen Umschlagplatz. Im APL-Depot werden die Pakete aus dem gesamten Depot-Gebiet konsolidiert und über einen Hauptlauf zu einem Umschlagplatz transportiert. Im Umschlagplatz werden die Paketmengen gebündelt und in einem zweiten Hauptlauf ins Zieldepot (EPL) transportiert. Dieser Zwischenschritt kann bei einer genügend großen Paketmenge wegfallen und wird durch einen Direkttransport zum Enddepot ersetzt.

Die Eingangs-Paket-Logistik definiert den Prozess vom Eingang des Pakets im Umschlagplatz oder EPL-Depot bis zur Zustellung beim Empfänger. Nach dem Scannen der eingegangenen Pakete werden diese durch die Zustellfahrer unserer Transportpartner zugestellt. Jedes Depot ist einem bestimmten Gebiet zugeordnet. Die Abholung und Zustellung in diesen Depotgebieten erfolgt durch einen oder mehrere Transportunternehmer, idealerweise in einer kombinierten Abhol- und Zustelltour. So ist jedem Transportunternehmer ein bestimmter Teil des Depotgebiets zugeteilt, welcher wiederum in einzelne Touren unterteilt ist.

Um die Prozesse innerhalb des Hub & Spoke-Systems noch effizienter zu gestalten, gibt es in den Landesgesellschaften verschiedene Ansätze. GLS Ireland hat alle Touren zwischen den Depots analysiert, um gegebenenfalls Verbesserungen vorzunehmen. So können die einzelnen Touren optimiert werden. Bei GLS Italy erfolgt die Tourenplanung nicht anhand der Postleitzahlen, sondern basierend auf den Empfängeradressen. So können nach Bedarf unterschiedliche Fahrzeuge für die Belieferung von B2B-Empfängern in einem Einkaufszentrum oder die Belieferung von Privatempfängern innerhalb des gleichen Postleitzahlengebiets genutzt werden. Auch in Deutschland kann eine Unterscheidung zwischen B2B und B2C in den Postleitzahl-Gebieten vorgenommen

werden. Darüber hinaus ist eine feinere Einteilung, zum Beispiel anhand von Adressen, realisierbar und ermöglicht den parallelen Einsatz von Sprinter- und Fahrradtouren in einem Gebiet. Aktuell wird gerade eine neue Navigationsmöglichkeit eingeführt, bei welcher der Zustellfahrer seine gesamten Stopps auf einer Landkarte und digitalen Rollkarte angezeigt bekommt. Durch die Navigation kann er sich die für ihn beste Route anzeigen lassen. Derzeit findet der Rollout in Deutschland statt, weitere Länder sollen folgen.

Umweltfreundliche Transportmittel

Nicht nur die Optimierung des Hub & Spoke-Systems, sondern auch die Wahl der Verkehrsmittel ist wichtig für eine möglichst umweltverträgliche Paketlieferung. Hier kommen neben Lastenfahrrädern mit Tretunterstützung (siehe Seite 32) weitere umweltfreundliche Transportmittel zum Einsatz.

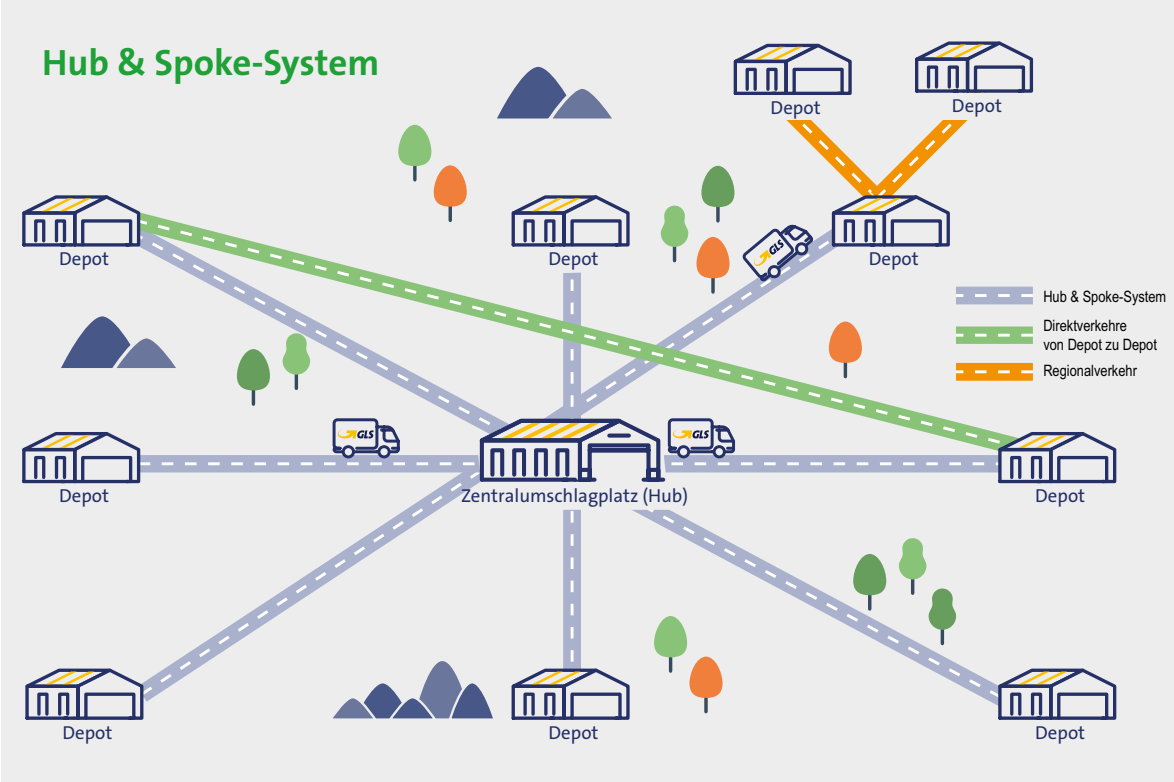
Aufrüstung der Elektro-Flotte

GLS Germany hatte Ende März 2017 zwei Elektrofahrzeuge in Düsseldorf und eins in Dortmund im Betrieb. Der Einsatz weiterer E-Fahrzeuge ist geplant.

CLS Czech Republic hat ihre Zustellflotte Anfang 2017 um einen vollelektrischen Nissan e-NV200 erweitert. Der Van fasst bis zu 45 Pakete und kann diese in einem Radius von 50 Kilometern ausliefern. Seit Ende März 2016 sind im City-Depot in Mailand 20 elektrische Zustellwagen im Einsatz. Auf lange Sicht soll die komplette Flotte des Depots auf elektrische Antriebe umgestellt werden. Auch andere Depots in Italien testen die Nutzung von elektrischen Fahrzeugen, etwa Turin, Vincenza, Parma und Rom. In der lombardischen Stadt Rho ist der Einsatz von elektronischen Tretrollern für die Zustellung geplant. Auch einige andere italienische Depots planen, die derzeit genutzten Roller für die Zustellung in den Innenstädten durch Elektroroller zu ersetzen. Im Geschäftsjahr 2017/18 sollen noch weitere 15 Lastenfahrräder und 3 Elektrofahrzeuge hinzukommen.

Gasantrieb auf Kurz- und Langstrecken

GLS Italy macht einen weiteren Schritt in die Richtung einer umweltfreundlichen Zustellung, und das auf Langstrecken. Als einer der ersten Expressdienstleister in Italien nutzt GLS Italy fünf Langstrecken-LKW, die mit Flüssigerdgas (LNG) betrieben werden. Diese sind emissionsärmer und leiser als Dieselfahrzeuge und lassen keinen Feinstaub entstehen. Der erste LKW fuhr am Anfang der Testphase täglich eine Strecke von 550 Kilometern zwischen einem Depot und einem Hub. Die Strecke wurde nach und nach auf weitere Hubs ausgebaut, derzeit bewältigen die fünf LKW eine Strecke von 2.600 km pro Tag. Mit einer Reichweite von bis zu 750 Kilometern sind sie ideal für den Linienverkehr. Zudem gibt es in vielen weiteren Städten emissionsarme Methanfahrzeuge, GLS Belgium nutzt derzeit beispielsweise vier.



ThinkGreenService

Trotz unserer Bemühungen zur Verringerung von Emissionen ist der Warentransport ohne Emissionen nicht möglich. Jedoch bieten wir unseren Kunden in Deutschland die Möglichkeit einer klimaneutralen Versandlösung. Seit 2011 ermöglicht der ***ThinkGreenService*** den entstandenen CO_2-Ausstoß auszugleichen. Sobald sich die Kunden für diesen Service entscheiden, erfolgt eine Kompensation der CO_2-Emissionen durch Investitionen in Klimaschutzprojekte.

Der Aufschlag auf den Paketpreis beträgt fünf Cent für den nationalen und zehn Cent für den europaweiten Versand und fließt in Projekte unseres Kompensationspartners PRIMAKLIMA e.V. Alle Projekte sind nach international anerkannten Standards zertifiziert, erfüllen damit höchste Qualitätsstandards und leisten einen wirksamen Beitrag zur nachhaltigen Entwicklung. In den Geschäftsjahren 2015/16 und 2016/17 haben wir drei Projekte unterstützt. Das unterstützte Projekt in Bolivien entspricht dem Gold Standard. Die Projekte in Malaysia und Indonesien sind nach dem Verified Carbon Standard zertifiziert.



In Malaysia stehen der Erhalt und die Erweiterung der vorhandenen Forstflächen im Vordergrund. Übernutzte Wälder werden durch Nachpflanzungen wieder in ihren natürlichen Zustand versetzt und gleichzeitig vor einer erneuten Übernutzung geschützt, um mittel- bis langfristig den Lebensraum für zahlreiche Affenarten wie den stark bedrohten Orang-Utan zu erhalten. Auch die Bevölkerung profitiert davon: Zum einen bietet das Projekt vielen Menschen einen sicheren Arbeitsplatz, zum anderen wird die natürliche Vielfalt der Region bewahrt. Der wachsende Ökotourismus kann somit neue Besucher für die Gegend begeistern. So entstehen weitere Arbeitsplätze. Im Geschäftsjahr 2016/17 konnten in Malaysia 4.656 t CO_2 auf 228,44 ha kompensiert werden. Seit Ende 2016 ist das Projekt beendet und wir unterstützen nun ein Projekt in Indonesien/Borneo. Hier sollen in der Provinz Zentral Kalimantan nachhaltige Arbeitsplätze außerhalb der Palmölindustrie geschaffen werden. Durch gezielte Aufforstung, den Erhalt der Artenvielfalt und die Vermittlung von neuen landwirtschaftlichen sowie handwerklichen Fertigkeiten entstehen vielfältige neue Einkommenszweige für die Bevölkerung. Das Projekt bildet eine Pufferzone für den Tanjung Puting National Park und erhält so den Lebensraum zahlreicher bedrohter Tierarten. In diesem Gebiet leben unter anderem der Borneo Orang Utan, der extrem seltene Sunda-Nebelparder und der kleinste Bär der Welt, der Sonnenbär.

7,39 Mio Pakete mit *ThinkGreenService* versandt

In Bolivien werden uralte Regenwälder gerodet, um sie landwirtschaftlich nutzbar zu machen. Dadurch werden auch große Mengen CO_2 freigesetzt. Im Rahmen des Projekts vermittelt PRIMAKLIMA e.V. den Menschen vor Ort Techniken zur nachhaltigen Bewirtschaftung der vorhandenen Flächen, forstet bereits zerstörte Wälder wieder auf und sichert den Bestand. Im Geschäftsjahr 2016/17 konnten hier 1.717 t CO_2 auf 6,19 ha Fläche kompensiert werden.

Wichtig ist uns bei beiden Projekten sowohl der Nutzen für die Umwelt als auch der gesellschaftliche Mehrwert für die dort lebende Bevölkerung. Neben dem im Vordergrund stehenden ökologischen Nutzen können wir so auch einen sozialen Effekt erzielen.

Der durchschnittliche CO_2-Ausstoß pro Paket wird auf Basis der aktuellen Ökobilanz jedes Jahr neu errechnet. Die paketbezogene CO_2-Berechnung erfolgt in Anlehnung an die DIN EN 16258. Jedes mit dem ***ThinkGreenService*** versandte Paket trägt den Hinweis „ThinkGreen: CO_2-neutraler Versand“. Ab 1.000 Paketen im Jahr erhalten unsere Kunden eine Urkunde mit der Angabe der jährlich ausgeglichenen Emissionen. Unsere Kunden können somit zusammen mit uns einen Beitrag zum klimaneutralen Versand leisten – und ihr Profil als umweltbewusste Unternehmen stärken.

Im Geschäftsjahr 2016/17 wurden in Deutschland 7,39 Millionen nationale und internationale Pakete mit dem ***ThinkGreenService*** versandt und damit 20

*»Zuletzt war ich im Mai 2017 in Bolivien und konnte mich davon überzeugen, was die Spenden des **ThinkGreenServices** bewirken. Die vielen neuen Waldflächen schützen die Familien vor Bodenerosion, Dürre und Überschwemmungen. Die Kleinbauern vor Ort bekommen durch die Spenden erst die Möglichkeit, Bäume zu pflanzen und auf ökologisch wertvolle Weise das Klima zu schützen.«*

Lars Forjahn, Stellv. Geschäftsführer, PRIMAKLIMA e.V.

Prozent mehr als im Geschäftsjahr 2014/15. Dies entspricht einer Kompensationsmenge von 6.373 t CO_2 für 2016/17. Seit Beginn der Kooperation im November 2011 wurden insgesamt 18.351 t CO_2 ausgeglichen. Davon wurden 12.523 t CO_2 auf 6.144.268 m² durch den Schutz von Waldflächen und Rehabilitationsbepflanzungen (Malaysia) und 5.828 t CO_2 auf 210.257 m² durch Neupflanzungen ausgeglichen. Seit April 2013 bietet auch GLS Czech Republic den ***ThinkGreenService*** an. In Zusammenarbeit mit dem Projektpartner „Sdruzeni krajina" konnten hier bereits 180 Bäume gepflanzt werden und zusätzlich 80 Bäume in der Nähe unseres Standorts in Iglau.



ThinkGreen-Initiativen

Die ThinkGreen-Initiativen der GLS Gruppe beschreiben weitere Maßnahmen im Bereich Klima- und Umweltschutz. Einige von ihnen basieren auf den Erfahrungen unserer Mitarbeiter aus ihrem Arbeitsalltag. Durch ihre Anregungen und Ideen konnten schon einige Verbesserungen erfolgreich umgesetzt werden. Generell soll die Sensibilisierung für die Thematik durch eigene Aktivitäten erhöht und die Eigeninitiative aller Mitarbeiter gefördert werden. Um eine bessere Vernetzung voranzutreiben, werden seit 2016/17 von allen Landesgesellschaften Informationen zu ihren Umweltaktivitäten und deren Auswirkungen abgefragt und in einem Ideenpool zusammengestellt. So erhalten die anderen Länder konkrete Hinweise, wie sie ähnliche Projekte umsetzen können. Dadurch wird der Austausch unter den Landesgesellschaften vorangetrieben und die Effizienz der Maßnahmen gesteigert.

Die ersten Erfolge sind bereits sichtbar, es gibt zum Beispiel zahlreiche Initiativen zur Senkung des Papierverbrauchs:

- GLS Hungary, GLS France und GLS Czech Republic implementierten elektronische Signaturen in die Fahrerscanner.

- GLS France kommuniziert mit ihren Kunden auf eine moderne und grüne Weise. Anstelle von Postsendungen werden E-Mail-Kampagnen aufgesetzt, um die Kunden über Neuerungen und Angebote zu informieren.

- Bei GLS Spain sind 2/3 des genutzten Papiers Recyclingpapier. Frischfaserpapier wird nur noch für geschäftliche Angebote genutzt.

- In unseren PaketShops in Deutschland erfolgte die Einführung eines papierlosen Abwicklungsprozesses durch Modernisierungen der eingesetzten Technik. Österreich befindet sich in der Umsetzungsphase.

- Wegweisend in der papierlosen Abwicklung ist GLS Austria: Hier findet die Archivierung weitgehend elektronisch statt und die Mitarbeiter erhalten ihre Lohnabrechnungen per E-Mail. GLS Austria nutzt zudem nur noch Recyclingpapier.

- GLS Netherlands hat ausgedruckte Listen für Anfragen durch digitale Listen ersetzt.

- Seit Mai 2016 stellt GLS Belgium all ihren Kunden elektronische Rechnungen und senkt dadurch den Einsatz von Papier. Weitere Landesgesellschaften haben ebenfalls auf elektronische Gehaltsabrechnungen und/oder digitale Rechnungen umgestellt, beispielsweise GLS Czech Republic, Denmark, Finland, Hungary, Netherlands und France.

Generell versuchen wir stetig, den Papierverbrauch in unseren Prozessen in den Depots und auf Zustelltouren zu senken, zum Beispiel durch den Einsatz digitaler Empfangsbestätigungen. Diese Veränderungen zahlen sich aus: Im Geschäftsjahr 2016/17 wurden insgesamt mehr als 22 Millionen Blatt Papier weniger verbraucht als in 2014/15.

Gebäudemanagement

Das Thema Nachhaltigkeit wird auch an einzelnen Standorten berücksichtigt. Nachhaltiges Bauen ist bei der GLS Gruppe ein zentrales Thema, denn die unternehmerische Verantwortung fängt für uns bereits mit der richtigen Planung an. Wir versuchen, die Wahl unserer Standorte vorausschauend zu treffen und den Energie- und Ressourcenverbrauch in den Gebäuden zu verringern.

Sowohl beim Bau neuer Depots als auch bei der Erweiterung bestehender Standorte werden ökologische Kriterien miteinbezogen. Wir verfolgen das Ziel, unsere Gebäude unter Nachhaltigkeitsgesichtspunkten ständig zu verbessern. Konkret bedeutet dies, dass Maßnahmen getroffen werden, um den Energie- und Wasserverbrauch sowie das Abfallaufkommen beim Bau und der Nutzung der Gebäude dauerhaft zu senken. Deswegen statten wir Depots beispielsweise mit Systemen zur Regenwassernutzung und mit Wärmepumpen aus. Auch werden vorwiegend recyclebare Baustoffe verwendet.

Wir nutzen modernste Technologien und berücksichtigen dabei auch die individuellen Gegebenheiten der jeweiligen Region. Bei der Standortplanung werden nicht nur die optimale Verkehrsanbindung, sondern auch ökologische Kriterien berücksichtigt. Dies ließ sich beim 2016/17 gestarteten Umbau des Depots in Rotterdam beobachten. So wurde besonders auch auf eine umweltfreundliche Gestaltung geachtet. Es wurden LED-Lampen, eine Wärmepumpe, eine Regenwasseraufbereitung und Solarkollektoren verbaut. Beim Neubau des Depots Rankweil in Österreich wurde erstmals eine Ladestation für Elektrofahrzeuge eingebaut, um die Nutzung dieses alternativen Antriebs weiter voranzutreiben. Das Depot öffnete Anfang September 2017.

Zudem versuchen wir, unsere bestehenden Depots kontinuierlich zu verbessern. Zum Beispiel wurden alle Depots der GLS Denmark in Bezug auf die in Dänemark



verpflichtende Energiekennzeichnung geprüft. Daraus wurden 48 Verbesserungsprojekte abgeleitet, von denen bis März 2017 schon 34 in den Depots implementiert wurden. Durch die Maßnahmen erwartet GLS Denmark Einsparungen von bis zu 111.000 kWh Strom und 527.000 kWh Heizungsverbrauch pro Jahr. Das Potenzial der ergriffenen Maßnahmen wird besonders beim Depot in Aalborg deutlich. Das Depot verwendet Fernwärme und konnte den Heizungsverbrauch innerhalb eines Jahres um ein Fünftel reduzieren.

Der gesamte Verbrauch von Heizenergie erhöhte sich 2016/17 um 5.005.870 kWh im Vergleich zu 2014/15. Die Erhöhung ist auf den Ausbau des Geschäfts und die Eröffnung weiterer Depots zurückzuführen.

Der generelle Stromverbrauch hat sich im Vergleich zum Geschäftsjahr 2014/15 um 1.184.025 kWh erhöht. Dies entspricht einer moderaten Steigerung von 2,5 Prozent. Trotz des weiteren Ausbaus unserer Geschäftstätigkeit konnte der Stromverbrauch somit relativ konstant gehalten werden. Um die Umweltauswirkungen der Stromnutzung so gering wie möglich zu halten, bezieht GLS Netherlands zu 100 Prozent Ökostrom. Auch in Spanien erfolgt die Umstellung auf Ökostrom. Die Standorte Barcelona, Zaragoza und Vitoria verwenden seit 2016/17 ausschließlich Ökostrom. Diese drei Standorte machen ca. 50 Prozent des gesamten Paketvolumens von GLS Spain aus.

Um den Stromverbrauch dauerhaft zu reduzieren, sensibilisieren wir unsere Mitarbeiter und fördern ein ressourcenschonendes Verhalten. Darüber hinaus statten wir unsere Standorte mit Bewegungsmeldern aus, damit das Licht nicht dauerhaft brennt.

In Deutschland wurden im Rahmen der Weiterführung des LED-Projekts aus 2014 nun die Lichtquellen aller Büroräume durch LED-Panels und -Lampen ersetzt. Insgesamt wurden in Zusammenarbeit mit der Firma LED Zukunft - Licht an 44 Standorten in ganz Deutschland über 44.000 Leuchtmittel ausgetauscht. Mit dieser Maßnahme werden die neuesten Kriterien zur Arbeitsplatzbeleuchtung eingehalten und der Stromverbrauch konnte um über 50 Prozent gesenkt werden.

Auch bei GLS Austria ist die Umstellung auf LED-Beleuchtung im vollen Gange. Sowohl die Büroräume als auch die Hallenbereiche wurden bereits teilweise auf LED-Lichtquellen umgestellt.



Gergely Farkas
Managing Director Europe East

Herr Farkas, Sie verantworten als Managing Director die Landesgesellschaften der GLS Europe East. Sind die ökologischen Bemühungen in den Ländern dieselben?

Durch unsere Geschäftstätigkeit ist der Klimawandel eine zentrale Herausforderung für die gesamte GLS Gruppe. Hierin gibt es prinzipiell keinen Unterschied zwischen den einzelnen Landesgesellschaften. Dadurch, dass wir jedoch in einige Europe-East-Länder erst seit kurzem expandiert haben, haben wir dort ganz andere Voraussetzungen, um dieser Herausforderung zu begegnen. Als ersten Schritt gilt es dort, durch gesundes Wachstum unseren Marktanteil zu steigern. Hierdurch kann die Auslastung der Fahrzeuge erhöht werden, und somit können wir mehr Pakete zu ähnlichen Umweltbelastungen ausliefern. Dies senkt den CO_2-pro-Paket-Wert und geht Hand in Hand mit unserer derzeitigen Wachstumsstrategie.

Als zweiten wichtigen Hebel zur Senkung der CO_2-Emissionen sehen wir die Erneuerung der Fahrzeugflotte. Wir haben für alle Europe-East-Länder die gleichen Mindestanforderungen bezüglich der Euronormen der Fahrzeuge. Dennoch können wir teilweise große Unterschiede bei den Fahrzeugflotten der einzelnen Länder beobachten. Solange die Mindestanforderungen erfüllt sind, müssen wir manchmal auch niedrigere Standards in der Fahrzeugflotte einzelner Transportpartner akzeptieren, wenn es die finanziellen Kapazitäten der jeweiligen Landesgesellschaft nicht anders zulassen. Wichtig ist für uns, hier dann dennoch einen kontinuierlichen Fortschritt zu erkennen.

Bemühungen zu weiteren ökologischen Themen unterscheiden sich stark zwischen den Landesgesellschaften. Es ist uns wichtig, hier den Landesgesellschaften den Freiraum zu lassen, auf dringende lokale Herausforderungen einzugehen. Falls sich lokal Möglichkeiten für Verbesserungen auftun, wollen wir die Standorte hierbei unterstützen, und nicht durch Gruppen- oder regionale Vorgaben ein Hindernis darstellen. Konkret verwenden GLS Slovakia und GLS Czech Republic zum Beispiel eine Regenwassernutzungsanlage, um den Verbrauch von Trinkwasser zu minimieren. GLS Hungary und GLS Slovakia konnten ihre Beleuchtung auf LED-Lampen umstellen und GLS Slovakia bezieht Heizenergie aus Erdwärme. In den einzelnen Standorten gibt es noch unzählige weitere Bemühungen, die teilweise durch den Kontakt mit den Gemeinden entstehen, teilweise auf Initiative einzelner Mitarbeiter, die ein Verbesserungspotenzial erkannt haben.

Welche ökologischen Herausforderungen sehen Sie auf die Europe-East-Länder und die GLS Gruppe zukommen?

Die Verminderung von Treibhausgasemissionen und lokalen Schadstoffen werden weiterhin die zentralen Themen bleiben. Wir können in einigen westeuropäischen Ländern bereits Zufahrtsbeschränkungen oder sogar Sperren in bestimmte Stadtteile beobachten. Erste Schritte in diese Richtung gibt es auch schon in den Ländern der Europe-East-Landesgesellschaften. Wir erwarten hier weitere Verschärfungen. Wichtig ist derzeit, Erfahrungen zur emissionsarmen oder sogar emissionsfreien Zustellung zu sammeln. Hierfür gibt es einen regen Erfahrungsaustausch zwischen den einzelnen GLS-Ländern. Außerdem konnten wir in einigen EE-Ländern bereits Pilotprojekte mit Elektrofahrzeugen, Dreirädern und erdgasbetriebenen Fahrzeugen starten. Die Herausforderung wird nun darin bestehen, diese Konzepte flächendeckend umzusetzen, um gesetzliche Beschränkungen zum Zeitpunkt ihres Eintritts bereits zu erfüllen. Zentrale Voraussetzung hierfür ist es, die Zuverlässigkeit alternativer Zustellmethoden auch bei steigender Paketmengen sicherzustellen sowie auch ökonomisch nachhaltige Konzepte zu entwickeln.


GLS
GLS



ThinkSocial | Soziale Verantwortung

Wir legen Wert auf einen respektvollen Umgang und berücksichtigen die kulturellen Besonderheiten in den verschiedenen Ländern.

Für Menschen von heute und morgen

Neben dem Einsatz für die Umwelt ist sich die GLS Gruppe auch ihrer Verantwortung im sozialen Bereich bewusst – für die GLS-Mitarbeiter, unsere Transportpartner und deren Zustellfahrer sowie für die heutige Gesellschaft und zukünftige Generationen. Alle Aktivitäten, die den fairen und integren Umgang mit diesen Gruppen betreffen, bündeln wir unter dem Schlagwort „ThinkSocial". Wir haben immer einen Blick auf unser Unternehmensumfeld und beziehen gesellschaftliche Belange in unsere unternehmerischen Entscheidungen mit ein. Besonders wichtig ist uns auch das Engagement für benachteiligte und hilfsbedürftige Menschen sowie die Unterstützung von gemeinnützigen Organisationen.

Die GLS Gruppe hat sich zum Ziel gesetzt, ein attraktiver und interessanter Arbeitgeber für alle derzeitigen und zukünftigen Mitarbeiter zu sein. Denn motivierte und zufriedene Mitarbeiter sind das Fundament jedes Unternehmens. Ihre Produktivität, ihre Effizienz und ihr Wissen bilden die Grundlage für einen geregelten und erfolgreichen Ablauf der Prozesse und den nachhaltigen Erfolg unseres Unternehmens.

GLS beschäftigte zum Ende des Geschäftsjahres 2016/17 über 17.000 Mitarbeiter in 19 Ländern und vier US-Staaten. Jeder Einzelne bereichert das Unternehmen mit seinen individuellen fachlichen Kenntnissen und Talenten, seiner Herkunft, Persönlichkeit und Geschichte. Für die GLS Gruppe ist es selbstverständlich, dass Stellen ausschließlich nach Kompetenz, Leistung und Potenzial besetzt werden, denn die Qualifikation unabhängig von persönlichen Eigenschaften wie Herkunft, Kultur, Religion, Alter und sexueller Identität ist ausschlaggebend. Wir dulden kein diskriminierendes Verhalten, weder bei der Einstellung neuer Mitarbeiter noch im alltäglichen Umgang miteinander.

Die Vielfalt, Gesundheit sowie Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter ist für uns maßgeblich. Ebenso legen wir Wert auf einen respektvollen Umgang und berücksichtigen die kulturellen Besonderheiten in den verschiedenen Ländern. Das Fördern und Fordern jedes einzelnen Mitarbeiters ist notwendig, um diesen langfristig an uns zu binden und unsere Aufgaben in bester Qualität zu erfüllen. Denn nur durch beständiges Lernen und Engagement sind wir den zukünftigen Anforderungen der KEP-Branche gewachsen. Dabei ist die kontinuierliche Qualifizierung des Nachwuchses genauso wichtig wie die Entwicklung unserer langjährigen Mitarbeiter durch Weiterbildungen und persönliche Förderungen.

Die GLS Gruppe setzt sich auch aktiv für eine vertrauensvolle und intensive Beziehung zu den Transportpartnern ein, um durch einen dauerhaften Austausch eine gute Zusammenarbeit zu gewährleisten (siehe Seite 36-38).

Ebenso wollen wir der Gesellschaft etwas zurückgeben und unterstützen deshalb zahlreiche wohltätige Projekte, indem wir zum Beispiel Paketdienstleistungen übernehmen oder sie finanziell fördern. Die unterstützten Projekte sind aufgrund unserer Landesgesellschaften in ganz Europa und der zahlreichen guten Ideen unserer eigenen Mitarbeiter zur Hilfe vor Ort sehr vielfältig (siehe Seite 79-82).



Mitarbeiter

Unsere Mitarbeiter sind der Motor, mit dem es uns möglich ist, jeden Tag Spitzenleistungen in bester Qualität zu erbringen. Zum Ende des Geschäftsjahres 2016/17 waren über 17.000[1] Mitarbeiter bei GLS beschäftigt, im Geschäftsjahr 2014/15 waren es noch 14.000. Der starke Anstieg ist unter anderem auf den Kauf von ASM in Spanien (im Juni 2016) mit knapp 700 Mitarbeitern und von GSO in den USA (Kauf im Oktober 2016) mit ca. 2.000 Mitarbeitern zurückzuführen. Knapp 35 Prozent unserer Mitarbeiter sind im kaufmännischen Bereich tätig, beispielsweise in den verschiedenen Bereichen der Verwaltung. Die anderen 65 Prozent unserer Mitarbeiter arbeiten im gewerblichen Bereich, wie etwa in den Hallen der Depots.

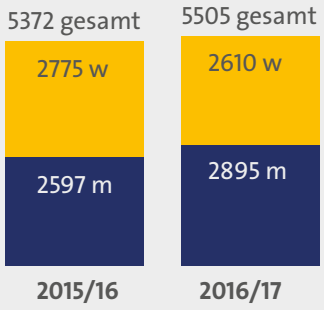
Die Gesundheit, Qualifikation und soziale Absicherung unserer Mitarbeiter ist für uns ein ganz besonders wichtiges Anliegen, denn sie sind ein zentraler Erfolgsfaktor des Unternehmens. Unser Ziel ist es, auch in Zukunft ein verlässlicher und verantwortungsvoller Arbeitgeber zu sein und ein bestmögliches Arbeitsumfeld zu bieten.

Auch in Bezug auf unsere Nachhaltigkeitsbemühungen spielen unsere Mitarbeiter eine tragende Rolle: Sie setzen die Maßnahmen nicht nur täglich um, sondern tragen mit ihrem Wissen und ihren Erfahrungen auch zu Verbesserungen in den täglichen Abläufen bei.

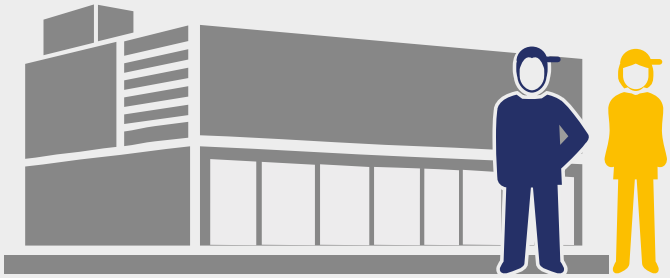
Um die Meinungen und Ideen unserer Mitarbeiter stärker in unternehmerische Entscheidungen einbeziehen zu können, führen einige Landesgesellschaften Mitarbeiterumfragen durch. Themen der Befragungen sind zum Beispiel die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit, die Bewertung des Arbeitsumfelds oder auch Fragen zur Gesundheit und Sicherheit oder zu Aus- und Weiterbildung. Dänemark und Ungarn führen jährlich eine Befragung durch, die Niederlande alle zwei Jahre. Bei GLS Belgium organisierte die HR-Abteilung im Jahr 2016/17 eine Zufriedenheitsumfrage unter den Mitarbeitern. Deutschland führte im Jahr 2016 die erste Mitarbeiterbefragung durch. Basierend auf den Ergebnissen der Umfrage, entwickelte jede Abteilung bzw. jedes Depot eigene Maßnahmen.

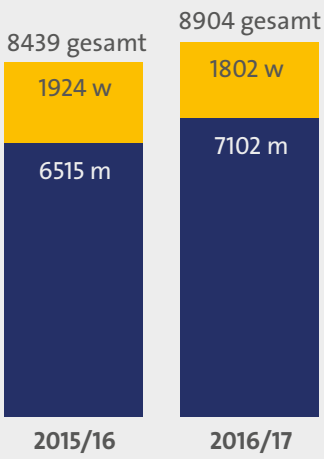
Kaufmännische Mitarbeiter





Gewerbliche Mitarbeiter





[1] Bei GSO sind die Fahrer eigene Mitarbeiter, alle anderen Zustellfahrer sind Mitarbeiter der Transportunternehmer und dementsprechend nicht in dieser Zahl enthalten.



Diversität und Inklusion

Die GLS Gruppe ist der festen Überzeugung, dass Vielfalt die gemeinsame Arbeit verbessert und das gesamte Unternehmen bereichert. Bei GLS Denmark sind zum Beispiel 32 Nationalitäten vertreten. In der gesamten GLS Gruppe sind Menschen mit über 100 verschiedenen Nationalitäten beschäftigt (Stand Ende März 2016).

Vor allem sollte niemand wegen einer Behinderung vom selbstbestimmten Leben ausgeschlossen sein, was das Recht auf Bildung und Arbeit einschließt. Die selbstbestimmte und gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderung am Arbeitsleben sehen wir als unternehmerische Verpflichtung an. Aufgrund der vielen körperlichen Tätigkeiten in unserer Branche ist der Einsatz von Menschen mit Behinderungen teilweise jedoch schwierig.

GLS Denmark beschäftigt in den Depots Aalborg und Aarhus Menschen mit Behinderungen oder Angststörungen und verhaltensgestörte Jugendliche. Wir bemühen uns, angemessene Tätigkeitsfelder für sie zu finden, indem wir ihre Fähigkeiten beurteilen und so gewährleisten, dass sie die gestellten Aufgaben bewältigen können. Derzeit sind im Depot Aalborg zwei Gehörlose und mehrere Personen mit Angststörungen beschäftigt. Mentoren begleiten diese Mitarbeiter.



Sally Ashford
HR Director Parcels, Royal Mail plc

Was macht für Sie einen attraktiven Arbeitgeber aus?

Generell hängt es natürlich von der einzelnen Person ab, in welchem Umfeld sie sich wohlfühlt und ihre Stärken am besten entfalten kann. Für mich persönlich ist eine Arbeitskultur, in der Leistung gefordert und gefördert wird, sehr wichtig. Hierzu gehört ein regelmäßiger Austausch zwischen Mitarbeitern und Vorgesetzten, in dem Themen offen angesprochen werden können. Dies setzt gegenseitigen Respekt und vor allem ein tiefes Vertrauen voraus. Außerdem benötigt es ein Auge für die Stärken und Talente von Mitarbeitern und Führungskräften, um diese gezielt fördern zu können.

Das Unternehmen muss hierfür den Rahmen vorgeben. Das Fundament bildet das Recruiting: Mitarbeiter sind die wichtigste Ressource eines Unternehmens und prägen Kultur und Werte mit ihrer täglichen Arbeit. Eine Atmosphäre des gegenseitigen Vertrauens, Fordern und Fördern kann nur durch sorgfältige Mitarbeiterauswahl gelingen. Diese müssen die Werte und Ziele des Unternehmens verstehen und befürworten. Auf fachlicher Ebene bedarf es einer sorgfältigen und auf die Person und Position zugeschnittenen Einarbeitung. Des Weiteren müssen Talente durch interne Programme gefördert werden, um Erfolg zu belohnen und eine positive, individuelle Entwicklung zu unterstützen.

Um gemeinsam erfolgreich zu sein, müssen Mitarbeiter schließlich in Entscheidungsprozesse einbezogen werden. Ideen müssen offen und unabhängig von Position und Titel diskutiert werden. Es benötigt eine Identifikation über den gemeinsamen Erfolg und weg vom bedingungslosen Durchsetzen eigener Ideen. Führungskräfte sind Vorbild anstatt Autorität. Sie überzeugen durch ihr Engagement, wertschätzende Kommunikation und verkörpern die Werte des Unternehmens. Hierzu ist regelmäßiges Feedback essenziell – sowohl von den Führungskräften an ihre Mitarbeiter, aber auch von den Mitarbeiten für ihre Führungskraft.

Kann die GLS Gruppe diese Ansprüche erfüllen?

Dies ist ein Ideal, das wir jeden Tag mit unserer Arbeit anstreben. Manchmal gelingt dies gut, manchmal etwas weniger gut. Auch gibt es Unterschiede bei den einzelnen Landesgesellschaften. Manche sind in den Rahmenbedingungen, die sie schaffen, bereits sehr weit, andere sind noch dabei, ihre eigenen Konzepte zu entwickeln. Wichtig ist aber, dass dieses Streben nach einer einzigartigen Unternehmenskultur durch ganz viele einfache Mittel gefördert werden kann. Das beginnt beim Auftreten des CEO und geht weiter über das Verhalten jedes einzelnen Mitarbeiters im Umgang mit seinen Kollegen. Neben den landesspezifischen Programmen erfahren unsere Führungskräfte mehrmals im Jahr gemeinsame Trainings, um dieses Ziel zu erreichen.

In der Logistikbranche mangelt es an Frauen. Woran liegt das, und was unternimmt die GLS, um diese Situation zu verbessern?

Das ist leider wahr – bisher scheint Logistik im Allgemeinen und Transportlogistik im Besonderen für Frauen nicht sehr attraktiv zu sein. GLS ist sehr bemüht, Frauen in Führungspositionen zu bringen und wir haben einige gute Beispiele in den Führungsteams der Länder. Grundlegendes Kriterium bei der Personalauswahl und bei Beförderungen bleiben für uns aber die Fähigkeiten und die individuelle Eignung für die Position. Alles andere würde nicht unseren Werten entsprechen und falsche Signale senden.

Da wir aber davon überzeugt sind, dass Frauen derzeit in der Logistikbranche unterrepräsentiert sind und uns dadurch viele geeignete Talente entgehen, gibt es in einigen GLS-Ländern gezielte Bemühungen, den Frauenanteil in Führungsebenen zu erhöhen. Gruppenweit können wir bereits einen leichten Anstieg von Frauen im mittleren Management sehen. So setzt GLS Germany eine Frau als Regionalleiterin ein. In Italien gibt es bereits eine Vielzahl an Depotleiterinnen. Wir hoffen, dass wir diesen Trend festigen können.

Aus- und Weiterbildung

Die Wettbewerbsstärke und Innovationskraft eines Unternehmens ist maßgeblich von der Qualifikation der Mitarbeiter geprägt. Aus diesem Grund sind die Suche nach neuen Talenten und die Aus- und Weiterbildung unserer Mitarbeiter wichtige Bestandteile unserer Unternehmensstrategie.

Nachwuchs gewinnen

Durch die Herausforderungen des demographischen Wandels sind die Gewinnung und langfristige Bindung qualifizierter Mitarbeiter auch bei der GLS Gruppe von zentraler Bedeutung. Wir bemühen uns deshalb, den Nachwuchs auf vielfältige Art und Weise zu fördern.

Um den Auszubildenden und Studierenden die gleichen Rahmenbedingungen und Abläufe zu bieten, hat die GLS Academy in Deutschland neue Betreuungs-Leitlinien entwickelt. Neben regelmäßigen, standardisierten Feedback- und Entwicklungsgesprächen sind – je nach Ausbildungsgang – interne Trainingsseminare und die Teilnahme an Tagungen vorgesehen. Durch die neuen Leitlinien werden die Strukturen vereinheitlicht und so eine hohe Qualität der Ausbildung sichergestellt.

GLS Germany engagiert sich seit vielen Jahren in der Berufsausbildung. Mit der Ausbildung junger Menschen werden individuelle Entwicklungschancen gefördert und sichergestellt, dass kontinuierlich qualifizierte Berufseinsteiger das Unternehmen bereichern. Je nach Abschluss und persönlichen Interessen haben Schulabgänger die Wahl zwischen einem vielfältigen Angebot an Ausbildungen oder einem dualen Studium. Zudem versucht **GLS Germany,** auch mehr Frauen für die immer noch männerdominierte Branche der Logistik zu begeistern. Deswegen öffneten wir 2016 und 2017 im Rahmen der Initiative „Girls'Day" die Tore, um jungen Mädchen zu zeigen, wie vielseitig ein Logistikunternehmen sein kann, und um ihnen die Berührungsängste mit „typisch männlichen" Berufsbildern zu nehmen.

GLS Germany startete außerdem im Geschäftsjahr 2016/17 ein umfassendes Employer-Branding-Konzept, um GLS als attraktiven Arbeitgeber zu positionieren. Die Stellenanzeigen und die Darstellung auf den Karriereportalen Xing und Kununu wurden optimiert, der Messestand und auch die Karriereseite erhielten eine neue Gestaltung.

GLS Belgium unterstützt Young Potentials durch ein umfassendes Trainee-Programm. So absolvierte ein Logistik-Trainee ein sechsmonatiges Praktikum und bekam so die Möglichkeit, das im Studium gelernte Wissen praktisch anzuwenden. Nach dem erfolgreichen Abschluss wurde ihm eine Stelle angeboten und er arbeitet nun im Quality/Operations Team.

GLS Austria hat 50 Schüler einer Schule nahe des Depots Zirl eingeladen, vor Ort kennenzulernen, wie die Paketlogistik funktioniert. Zudem erhielten sie Informationen über die verschiedenen Ausbildungsmöglichkeiten bei GLS.

GLS Czech Republic unterstützt den E-Commerce-Verband, der öffentliche Kurse für E-Shop-Besitzer und



Schulen veranstaltet, um das allgemeine Wissen bezüglich E-Commerce zu verbessern. **GLS Czech Republic** unterstützt den Verband mit einem eigenen Info-Point und durch Themenpräsentationen mit Logistik-Schwerpunkt.

Mitarbeiter fördern und unterstützen

Damit unsere Mitarbeiter auch zukünftig die Wünsche unserer Kunden bestens erfüllen und den kommenden Herausforderungen des Marktes gewachsen sind, kümmern wir uns heute um das notwendige Know-how für morgen.

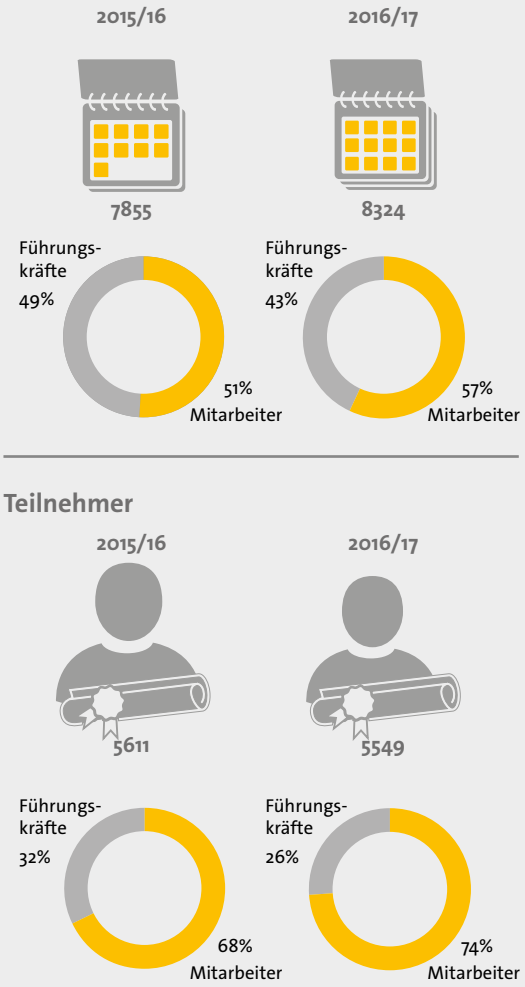
Die GLS Gruppe ist bestrebt, die individuellen Stärken und Talente jedes einzelnen Mitarbeiters aktiv zu fördern. Deswegen unterstützen wir unsere Mitarbeiter durch passgenaue Schulungen und Förderprogramme in ihrer fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung. Die einzelnen Aktivitäten zur Mitarbeiterförderung liegen hier stark in der Verantwortung der Länder. Auf Gruppenebene werden vor allem die Group A und B Executives, also die Mitarbeiter der ersten und zweiten Führungsebene, geschult. Der Frauenanteil im Bereich dieser 300 Führungskräfte liegt bei 13,1 Prozent.

Darüber hinaus bieten die Landesgesellschaften regelmäßig eine Vielzahl eigener Schulungen, Seminare und Vorträge für die unterschiedlichen Arbeitsbereiche an.

Wir heißen unsere neuen Mitarbeiter in allen Landesgesellschaften mit verschiedenen Einführungsprogrammen willkommen. Zum sogenannten Onboarding gehört in Deutschland auch eine Führung durch den zentralen Umschlagplatz in Neuenstein. Dabei lernen die Teilnehmer nicht nur das „Herz von GLS“ kennen, sondern gleichzeitig auch Kollegen aus anderen Abteilungen und Standorten, die mit ihnen geschult werden. In Frankreich erhalten alle neuen Mitarbeiter einen Einführungsplan, der speziell auf ihre Tätigkeit zugeschnitten ist. Dabei treffen sie auch Schlüsselpersonen im Unternehmen, um sicherzustellen, dass der neue Mitarbeiter die Zusammenhänge versteht und gut vorbereitet für seine neue Tätigkeit ist.

Bei **GLS Denmark** wird jedes Quartal ein Onboarding veranstaltet, bei welchem alle Abteilungsleiter die neuen Kollegen willkommen heißen und ihre Bereiche präsentieren. Außerdem erhalten die Teilnehmer einen Workshop, der sich mit der Zusammenarbeit in Teams beschäftigt und Themen wie unterschiedliche Präferenzen bei der Kommunikation, Entscheidungsfindung oder Problemlösung behandelt. Dadurch soll ein besseres Verständnis für die Kollegen erlangt werden. **GLS Hungary** bietet allen neuen Mitarbeitern ein strukturiertes Einführungsprogramm in die allgemeine Organisation und die Prozesse der GLS Gruppe an.

Weiterbildung



In Präsentationen werden ihnen alle wichtigen Informationen über Finanzen, Controlling, Kundenservice, Verkauf, Qualität und Zustellung nähergebracht.

GLS Austria führt mehrmals im Jahr Manager-Trainings mit einem externen Berater durch. Zentrale Themen bei den Trainings sind Zeitmanagement, Kommunikation, Teambuilding und Optimierungsvorschläge. **GLS Belgium** setzt einen Fokus auf die dauerhafte Mitarbeiterentwicklung und startete ein Projekt, um das Potenzial einzelner Mitarbeiter besser zu erkennen und ihnen, wenn möglich, mehr Verantwortung zu übertragen. Zudem werden Trainings zur Förderung einer kundenorientierten Unternehmenskultur organisiert. Das zugehörige Customer-Oriented-Culture-Board entwickelt Ideen, um diese zu erhalten und zu verbessern. **GLS France** hat ein E-Learning-Tool für alle Vertriebsmitarbeiter eingeführt. **GLS Poland** trainiert Mitarbeiter zusätzlich zu den diversen angebotenen



Schulungen über eine E-Learning-Plattform. Um eine orts- und zeitunabhängige Weiterbildung zu ermöglichen, werden zudem Online-Schulungen angeboten.

Ein internes Betriebswirt-Programm ergänzt das Fortbildungsangebot der **GLS Germany.** Seit 2014 durchlaufen bereits zum dritten Mal zehn Teilnehmer die zweijährige berufsbegleitende Ausbildung zum GLS-Betriebswirt. Der aktuelle Jahrgang schließt im Juni 2018 ab. Das Programm bereitet die Nachwuchsführungskräfte auf Leitungspositionen wie Depot-, Operations- oder Transportmanager vor. Erfolgreiche Absolventen können darauf ein Bachelorstudium aufbauen und sich bereits erbrachte Leistungsnachweise an der Hochschule anrechnen lassen.

GLS Italy führt Fortbildungen für Depotmitarbeiter und Franchisees durch, abgestimmt auf die Bedürfnisse der verschiedenen Positionen. Die Schulungen werden nach den Bereichen Technical, Professional und Soft Skills Training gegliedert.

Bei **GLS Denmark** werden Führungskräfte fünfmal jährlich über Webinare geschult. Zur Einleitung gibt es ein Intro, welches den Zusammenhang des Webinars mit aktuellen Entwicklungen oder Herausforderungen bei **GLS Denmark** zeigt.

Regelmäßige Personalgespräche unterstützen die Weiterentwicklung unserer Mitarbeiter. So gibt es beispielsweise bei **GLS France** ein jährliches Treffen mit dem Vorgesetzten, bei welchem auch Wünsche nach einem Tätigkeitswechsel oder Möglichkeiten zur Weiterentwicklung besprochen werden. Außerdem implementierte **GLS France** 2017 ein neues Programm für Nachwuchsführungskräfte, welche in einem mehrtägigen Training auf zukünftige Managementaufgaben vorbereitet werden. Alle Mitarbeiter, die länger als ein Jahr bei **GLS Denmark** arbeiten, werden zu einem Entwicklungsgespräch mit ihrem Vorgesetzten eingeladen.

Bei **GLS Poland** gibt es eine Bibliothek in der Zentrale mit Fach- und Hörbüchern zu den Themen Logistik, Vertrieb, Management und Persönlichkeitsentwicklung. Nach der Bestellung werden sie kostenfrei an die verschiedenen Standorte ausgeliefert.

Wir finden es wichtig, dass die Integration von Mitarbeitern aus anderen Ländern sichergestellt wird. Damit die Mitarbeiter die Sprache erlernen und die Kultur des Landes besser verstehen, bietet **GLS Denmark** Dänisch-Kurse an. Auch **GLS Netherlands** bietet Niederländisch-Kurse für Mitarbeiter an, die keine Muttersprachler sind. **GLS Czech Republic** nahm im Geschäftsjahr 2015/16 an einem Projekt der Tschechischen Regierung und der EU teil. Es wurden Sprachkurse für alle Mitarbeiter angeboten, um ihre Kommunikationskompetenzen zu verbessern. Von den 43 Mitarbeitern in Tschechien haben 30 Englischkurse und 11 Deutschkurse besucht.

Über die fachliche Förderung hinaus ist uns auch das persönliche Wohlbefinden unserer Mitarbeiter wichtig. Es werden vielfältige Ansätze verfolgt, um dieses zu unterstützen.

GLS Netherlands investiert langfristig in alle Mitarbeiter, indem sie sicherstellen, dass sie nicht nur ihren derzeitigen Job ausführen können, sondern auch bis zu ihrem Ruhestand fit, gesund und einsatzfähig bleiben. Dies geschieht durch persönliche Finanzplanung,

periodische Gespräche zwischen den Mitarbeitern und Managern und durch individuelle Gesundheitspläne.

Zudem werden vielfältige Aktionen durchgeführt, um den Zusammenhalt zwischen den Mitarbeitern zu fördern. So nimmt **GLS Belgium** zum Beispiel an dem sogenannten THX-Day teil. Hierbei handelt es sich um eine gemeinsame Veranstaltung mehrerer Unternehmen, mit verschiedenen Aktivitäten, Konzerten und Verpflegung. Alle Mitarbeiter, Transportpartner und Zustellfahrer werden gemeinsam mit ihren Familien eingeladen.

Bei **GLS Hungary** finden jedes Jahr Teambuilding-Maßnahmen statt. Dafür hat jede Abteilung ein eigenes Budget und kann sich geeignete Maßnahmen aussuchen. 2016 gab es zudem ein gemeinsames Training, um die Zusammenarbeit zu verbessern und sich besser kennenzulernen.

In Dänemark existiert seit 30 Jahren ein Mitarbeiter-Club, der aus allen dauerhaft angestellten Mitarbeitern besteht. Der Club organisiert verschiedene Events wie Partys oder auch Geburtstagsgeschenke und bietet eine gute Plattform für den Austausch unter Kollegen. Im August 2016 organisierte der Club einen Familientag in zwei verschiedenen Vergnügungsparks. Das Event war ein großer Erfolg, mehr als 250 Personen haben daran teilgenommen.

Bei **GLS France** gibt es die Veranstaltung „Entre Nous". Hier treffen sich die Mitarbeiter bei Kaffee, Keksen oder Frühstück, um alle neuen Informationen über das Unternehmen, wie Resultate oder neue Projekte, miteinander zu teilen. **GLS Poland** organisiert in verschiedenen Gesellschaften und am Hauptsitz die „GLS-Familientage". Bei diesem Event haben alle Mitarbeiter und Zustellfahrer die Möglichkeit, ihren Familien die GLS Gruppe näherzubringen. Des Weiteren gibt es im Intranet Informationen über Mitarbeiter, deren Familienmitglieder Hilfe benötigen, beispielsweise aufgrund von Erkrankungen. Die GLS-Mitarbeiter können dann die ein Prozent, die in Polen automatisch für wohltätige Zwecke von ihrer jährlichen Steuer abgezogen werden, an diese Personen spenden.

Im September 2016 überraschte **GLS Denmark** die Mitarbeiter im ganzen Land mit einem Ice-Cream Truck und verteilte kostenlos Eis.

Mitarbeiterförderung zahlt sich aus: **GLS Denmark** ist auf der Zielgeraden zum besten Arbeitgeber Dänemarks. 2014 startete die Zusammenarbeit mit dem Forschungs- und Beratungsinstitut „Great Place To Work". Das Institut bewertet jährlich die Attraktivität von Arbeitgebern aus Sicht der Mitarbeiter. **GLS Denmark** ist es gelungen, in den letzten Jahren von Platz 15 auf Platz 11 und 2017 sogar unter die fünf attraktivsten Arbeitgeber vorzurücken. Besonders positiv erleben die Mitarbeiter die Gleichbehandlung – unabhängig von Jobposition, Alter, Ethnie, Geschlecht oder sexueller Orientierung. GLS setzt alles daran, den Mitarbeitern eine hervorragende Arbeitsplatzkultur zu bieten. Der Sprung in die Top 5 ist für die Mitarbeiter ein Ansporn, auch in Zukunft täglich ihr Bestes zu geben.



Arbeits- und Gesundheitsschutz

Damit ein Unternehmen agil und produktiv sein kann, müssen auch die Mitarbeiter gesund und fit bleiben. Durch präventives Gesundheits- und Arbeitssicherheitsmanagement tragen wir zum Erhalt der körperlichen und psychischen Leistungsfähigkeit unserer Mitarbeiter bei.

In allen Landesgesellschaften gibt es ein strukturiertes System für den Arbeits- und Gesundheitsschutz mit vielfältigen Aktivitäten. **GLS Italy** ist seit dem Geschäftsjahr 2015/16 nach OHSAS 18001 (Arbeitsschutzmanagement) zertifiziert. Im ersten Quartal 2016/17 wurde ein gruppenweites Health & Safety Incident Reporting eingeführt. Alle schweren und tödlichen Arbeitsunfälle werden nun zentral durch Corporate Health & Safety ausgewertet. Ergebnisse und empfohlene Maßnahmen zur Vermeidung ähnlicher Unfälle werden als Awareness-Report an alle Länder versendet. Durch Kampagnen und ein erhöhtes Bewusstsein unserer Mitarbeiter für die Thematik konnte die Schwere der Unfälle und damit die Anzahl der Fehltage gesenkt werden. Die Zahl der Arbeitsunfälle ist von 4,7 pro Tausend Mitarbeiter im Geschäftsjahr 2014/15 auf 4,2 (2015/16) bzw. 4,0 (2016/17) gesunken.



Bei **GLS Germany** wurde ein GDA-Orga-Check durchgeführt. Im Rahmen dieser Maßnahme wurde der Ist-Zustand der Arbeitsschutzorganisation überprüft. Es wurden keine gravierenden Abweichungen festgestellt. Um den Arbeitsschutz zu erhöhen, hat **GLS Germany** zudem einheitliche, mehrsprachige und bebilderte Arbeitsschutzunterweisungen eingeführt. Die Informationen sollen zukünftig gruppenweit zur Verfügung gestellt werden. Eine verpflichtende Einführung für alle Standorte ist aufgrund der individuellen rechtlichen Anforderungen in den Ländern nicht möglich.

Die Gesundheit unserer Mitarbeiter ist uns sehr wichtig. Daher achten wir auf ein sicheres Arbeitsumfeld und stärken das Gesundheitsbewusstsein. **GLS Hungary** startete im Geschäftsjahr 2016/17 eine siebenmonatige Kampagne, um Mitarbeiter dabei zu unterstützen, mit dem Rauchen aufzuhören. Zudem wurde eine Blutspendeaktion im Hub organisiert, um anderen Menschen zu helfen. Wir versuchen, unsere Mitarbeiter in Deutschland mit einem betrieblichen Sportprogramm zu einer gesünderen und aktiveren Lebensweise zu motivieren. Aktuell werden drei kostenlose Sportkurse angeboten. Ein weiterer Ausbau des Sportprogramms wird über eine Interessensabfrage geprüft. Des Weiteren findet jährlich eine betrieblich organisierte Grippeschutzimpfung statt.

Auch die mentale Gesundheit ist uns wichtig. So bietet **GLS France** eine kostenlose Hotline an, wo jeder Mitarbeiter anonym psychologische Hilfe und Unterstützung bei Problemen im Arbeitsumfeld oder bei persönlichen und familiären Herausforderungen erhält. In Belgien können Mitarbeiter, die Beschwerden haben oder sich unwohl mit ihrer Arbeit fühlen und nicht ihren Vorgesetzten ansprechen möchten, einen Berater innerhalb der GLS oder auch einen externen Berater kontaktieren, welche den Mitarbeiter bei Bedarf an einen Psychologen weiterverweisen.

Neben der Verantwortung für unsere eigenen Mitarbeiter achten wir auch auf die Sicherheit und Gesundheit der für unsere Transportpartner tätigen Zustellfahrer. Mit der Ausrollung einer gruppenweiten Fahrer-Sicherheitskampagne (siehe Seite 39) soll das Bewusstsein für das Thema Sicheres Fahren gestärkt werden. Im Rahmen dieser Maßnahme wurden zum Beispiel Fahrzeugsticker („Pass auf Dich und andere auf!“) und Poster an alle Depots verteilt. **GLS Italy** bot im Geschäftsjahr 2015/16 zudem ein Fahrtraining mit Rallyefahrer Alfredo „Dedo“ De Dominics an. Auf dem Programm standen theoretische und praktische Lektionen, im Fokus stand die Ablenkung beim Fahren.

PaketShop-Partner



In den GLS PaketShops können sowohl Unternehmen als auch Privatpersonen schnell und flexibel Pakete versenden. Die GLS Gruppe verfügt über mehr als 17.000 PaketShops in 13 Landesgesellschaften, welche durch selbstständige Partner zusätzlich zu ihrer Hauptgeschäftstätigkeit betrieben werden. Die Shops befinden sich beispielsweise in Tankstellen, Zeitungsläden oder kleineren Geschäften. In den PaketShops können Empfänger ihre Pakete abholen, wenn eine direkte Zustellung nicht möglich war. Die Zustellung in einen PaketShop (***ShopDeliveryService***) kann auch durch den Versender als Option des ***FlexDeliveryServices*** gewählt werden. In den PaketShops können nicht nur Pakete abgeholt, sondern auch Pakete und Retouren abgegeben werden. Damit sind wir in der Lage, unseren Empfängern eine zusätzliche Zustell- und Abgabeoption anzubieten.

Die Zusammenarbeit mit GLS bietet den PaketShop-Partnern nicht nur eine zusätzliche Einnahmequelle, sondern auch die Möglichkeit, den eigenen Kundenstamm zu binden und zu erweitern. Für die Einrichtung eines PaketShops stellt GLS die technische Ausstattung sowie grundlegende Werbematerialien zur Verfügung. Außerdem erhält jeder neue PaketShop-Partner eine Schulung. Um eine bestmögliche Zufriedenheit auf allen Seiten zu erreichen, arbeiten wir dauerhaft eng mit unseren PaketShop-Partnern zusammen. So stehen unsere PaketShop-Betreuer ebenso als Ansprechpartner für Kunden zur Verfügung wie die Mitarbeiter unseres PaketShop-Services.

Alle bestehenden deutschen PaketShops wurden zudem bis 2015 mit der neuen PaketShop-IT zur besseren Paketabwicklung ausgestattet. Durch den Einsatz eines robusten Smartphones mit einer intuitiv bedienbaren PaketShop App und eines Bluetooth-Labeldruckers können die branchenfremden PaketShop-Betreiber einfach, bequem und sicher alle Prozesse rund um den Paketversand abwickeln. Mit dieser Ausstattung werden nun alle Arbeitsschritte digital abgebildet. So muss nichts mehr per Hand aufgeschrieben werden – das spart Zeit und vermeidet Fehler. Die weitere Ausrollung in den Landesgesellschaften findet derzeit statt. GLS Belgium und GLS Luxemburg haben die neue PaketShop-IT im Dezember 2016 eingeführt. Wir kommunizieren regelmäßig mit unseren PaketShop-Partnern über E-Mails und Briefverkehr. In Deutschland, Tschechien und den Niederlanden wird auch ein Newsletter mit aktuellen Informationen versendet.

Um die Bekanntheit unserer Shops weiter zu steigern, gab es beispielsweise in Deutschland eine PaketShop-Kampagne, welche sich vor allem an private und gelegentliche Versender richtete und durch Bannerwerbung, Poster in den PaketShops und Motive auf Bussen und Straßenbahnen die Vorteile der GLS PaketShops nahebringen sollte (siehe Seite 34).

Auch andere Länder bewerben ihre PaketShops aktiv: GLS Hungary hat zusammen mit Metro und Spar eine Werbekampagne umgesetzt, und GLS Ireland nimmt zur Weihnachtszeit in allen PaketShops Pakete für Kinder in Not entgegen. Zusätzlich wurde in Deutschland ein PaketShop-Video erstellt. Das Video existiert in zwei verschiedenen Versionen und weist einmal auf die Vorteile für unsere PaketShop-Partner und in der anderen Version auf die Empfängervorteile hin. Den anderen Ländern stehen die beiden Filme auf Englisch zur Verfügung.

Gesellschaft

Die GLS Gruppe setzt sich mit verschiedenen Aktivitäten in den unterschiedlichen Ländern für Menschen ein. Das vielfältige Engagement reicht von Freiwilligentagen, der Unterstützung von Spendenaktionen bis hin zum kostenlosen Transport von Sendungen und dem Sponsoring von Sport- und Kulturevents.

Corporate Volunteering

Freiwilligentage: Mitarbeiter zeigen Initiative
GLS Germany veranstaltet seit 2014 an vielen deutschen Standorten einen Freiwilligentag, an dem Mitarbeiter soziale Projekte unterstützen. Alle Projekte basieren auf Vorschlägen unserer Mitarbeiter vor Ort. So können wir den Gemeinden, in die wir oft schon viele Jahre gut integriert sind, etwas zurückgeben und die lokale Bindung stärken.

Grillen mit der Lebenshilfe
Im September 2015 organisierte das GLS-Depot in Wesel einen Grillnachmittag auf dem Gelände der benachbarten Bundesvereinigung Lebenshilfe e.V. Zwischen Depot und Werkstatt liegen nur wenige hundert Meter, und seit vier Jahren besteht ein regelmäßiger Kontakt zwischen den beiden Unternehmen. Für die rund 300 Mitarbeiter und ca. 50 Betreuer der Werkstatt war es ein gelungenes Event.

Unterstützung im Tierheim
Zwölf Mitarbeiter der GLS-Zentrale in Neuenstein engagierten sich im April 2015 im Rahmen eines Freiwilligentags für das Tierheim Bad Hersfeld. Die freiwilligen Helfer bauten gemeinsam mit den Angestellten des Tierheims eine neue Hundehütte für einen Hundezwinger. Zudem strichen sie Wände, räumten Zwinger auf und reparierten Zäune. Ein gemeinsamer Ausflug mit den Hunden bildete den Abschluss.



Helden in der Kinderheimat
„Helden des Alltags" – das war das Motto des Freiwilligentags im Februar 2017 in Frankfurt. Neun Mitarbeiter engagierten sich für die evangelische Jugendhilfeeinrichtung Kinderheimat Reinhardshof. Sie übernahmen den Umzug der Heimbibliothek in ein anderes Stockwerk und versorgten den Spielplatz auf dem Außengelände mit neuem Rindenmulch. GLS übernahm die anfallenden Kosten. Zudem gab es noch einen Überraschungsgast: Der Street-Art-Künstler Justus Becker gestaltete gemeinsam mit den Kindern und Jugendlichen eine Wand in der Kinderheimat.



Auch andere Gesellschaften führen Freiwilligentage durch:

GLS Belgium startete im Jahr 2017 ein Corporate-Volunteering-Programm. An jedem der elf Standorte und in der Zentrale wird hierfür jeweils ein von Mitarbeitern vorgeschlagenes Projekt mit einem Freiwilligentag unterstützt.

Im März 2017 veranstalteten neun Mitarbeiter der GLS-Holding in Oude Meer einen Freiwilligentag: Sie organisierten einen Nachmittagstee im Pflegezentrum „de Luwte" für ältere und demente Personen in Amstelveen und renovierten die Terrasse.



Zukünftig will auch GLS Austria in allen größeren Depots soziale Aktivitäten durchführen wie etwa ein Fußball-Turnier oder einen Plätzchen-Verkauf.

Soziale Projekte

Stark vor Ort verankert
GLS nutzt die länderspezifischen Strukturen, um im jeweiligen Umfeld ausgewählte Initiativen zu fördern. Die GLS-Landesgesellschaften unterstützen in nationalen wie regionalen Aktionen zahlreiche Charity-Projekte. Dazu zählen zum Beispiel kostenlose Pakettransporte für Hilfsorganisationen oder das Sponsoring von Stiftungen für Menschen mit geistigen oder körperlichen Behinderungen. Auf lokaler Ebene werden mehrere Kindergärten, Schulen, Krankenhäuser, Hospize und andere gemeinnützige Einrichtungen finanziell von den Depots unterstützt. Hier eine Auswahl von Projekten aus den verschiedenen Ländern:

GLS Belgium

Mit der GLS Gruppe zur Europameisterschaft der Gehörlosen
In Zusammenarbeit mit einem Transportpartner unterstützte GLS im Geschäftsjahr 2016/17 das nationale Fußballteam der Gehörlosen. Das Team konnte einen GLS-Van nutzen, um seine Materialien nach Italien zu transportieren, wo die Europameisterschaft des Gehörlosenfußballs stattfand.

Freier Transport für Télédon
Die Organisation Télédon versucht, das Bewusstsein für Blut- und Organspenden mit einer großen Kampagne zu erhöhen. GLS übernimmt den Transport der Kommunikationsmaterialien kostenlos.

GLS Czech Republic

Unterstützung von „Dejme dětem šanci o.p.s. (DDS)"
„Dejme dětem šanci o.p.s. (DDS)" ist eine Non-Profit-Organisation und bietet umfassende Hilfe für Kinder und Jugendliche in Kinderheimen, insbesondere während ihrer letzten Jahre im Heim und am Beginn eines eigenständigen Lebens. Bis heute hat DDS Kooperationen mit 31 Kinderheimen in allen 14 Provinzen der Tschechischen Republik. Mit konstant fortlaufenden Projekten unterstützt DDS über 250 Kinder. GLS nimmt am Projekt „Hilf mir ins Leben zu starten" teil und unterstützt seit März 2015 einen Schüler bei seinem Ausbildungsabschluss mit Fokus auf Logistik, den er im Juni 2017 erhalten hat.

GLS Croatia

Freier Transport für Hilfsgüter
GLS Croatia hat ungefähr 500 Pakete mit Lebensmitteln, Kleidung und Haushaltsgegenständen, die von der Bevölkerung für die Opfer der Flut in Gunja und Rajevo Selo gespendet wurden, kostenlos transportiert.

GLS Denmark

GLS „adoptiert" eine Schulklasse
GLS Denmark „adoptierte" 2014 eine erste Klasse der Munkevaenget School in Kolding für neun Jahre. In dieser Zeit möchte die GLS Gruppe den Kindern in Kooperation mit der Schule frühestmöglich einen Einblick in die Arbeitswelt und spätere Arbeitsmöglichkeiten geben. Im 2016 lud zudem GLS Denmark die Klasse in den Hauptsitz nach Kolding ein, um gemeinsam zwölf Obstbäume zu pflanzen.

Freier Transport für zahlreiche Organisationen
GLS Denmark sponsert den Transport für verschiedene Organisationen wie die Kinderrechtsorganisation Red Barnet, die Krankenhaus-Clowns Danske Hospitalsklovne oder Dansk Skoleskak, eine Schul-Schach-Organisation.

GLS Finland

Adventskalender-Spende für IceHearts
GLS Finland spendete Adventskalender für alle IceHearts-Teams in Finnland. IceHearts betreibt präventive Jugendhilfe, indem Sport-Teams und Sozialarbeit miteinander verbunden werden, um Kinder vor der sozialen Ausgrenzung zu bewahren. Dieses Modell ist weithin anerkannt und hat schon mehrere Preise erhalten.

GLS Germany

GLS Germany feiert den Tag des Pakets mit Hilfsaktion
Im Jahr 2016 machten Unwetterwarnungen den Plänen für den Tag des Pakets einen Strich durch die Rechnung. Spontan wurde umgeplant und der Tag des Pakets Menschen in Not geschenkt. GLS-Mitarbeiter verteilten die ursprünglich als Give-Aways gedachten Donuts in drei sozialen Einrichtungen in Frankfurt. Außerdem wurden die Verantwortlichen in den Einrichtungen im Vorfeld gefragt, womit noch geholfen werden kann. Daraufhin wurden zudem Pakete mit dringend benötigten Hygieneprodukten wie Duschgel und Zahnpasta mitgebracht.

GLS-Depot Dortmund unterstützt Flüchtlinge
Das Bundesamt für Migration und Flüchtlinge in Dortmund ist auf dem Gelände von GLS angesiedelt. Um den Menschen die Wartezeiten erträglicher zu gestalten, starteten die Mitarbeiter in Abstimmung mit dem Bundesamt eine Aktion. Jeden Dienstag und Donnerstag versorgen sie die Wartenden kostenlos mit Getränken, Waffeln und Süßigkeiten. Die Kinder werden mit Malutensilien ausgerüstet. Das Engagement soll dauerhaft etabliert und ausgebaut werden.

GLS Hungary

Im Jahr 2015 hat GLS Hungary den Aufbau einer Verkehrsschule finanziell unterstützt, um die Entwicklung der Verkehrskultur zu fördern..



Außerdem werden zwei- bis dreimal jährlich in Zusammenarbeit mit einer Hilfsorganisation Pakete für bedürftige Menschen kostenlos ausgeliefert.

GLS Ireland

Pakete für Barnados'
GLS Ireland unterstützt Barnados', die führende Kinder-Wohltätigkeitsorganisation in Irland, bereits seit 2010. In der Weihnachtszeit können Pakete für Kinder in Not in allen GLS PaketShops abgegeben werden. GLS liefert diese dann an die Standorte von Barnados', von wo aus sie an die bedürftigen Kinder verteilt werden. Seit Beginn der Partnerschaft bis zum Geschäftsjahr 2015/16 wurden auf diesem Wege schon über 22.000 Spielsachen für Barnados' gespendet.

GLS Italy

Alte Werbebanner für „Socially Made in Italy“
GLS Italy unterstützt das Projekt „Socially Made in Italy“, indem auf Messen und Veranstaltungen verwendete PVC-Werbebanner später an die Non-Profit-Organisation gespendet werden. In Kooperation mit der sozialen Initiative „Rio Terà dei Pensieri“ werden daraus neue, wasserdichte Tablet-Hüllen und Taschen hergestellt. Die Produktion der „Malefatte“ genannten Taschen findet innerhalb eines venezianischen Gefängnisses statt.



GLS Netherlands

Happy mit „Heppie“
Heppie ist eine niederländische Organisation, die sozial isolierten Kindern Freizeitwochenenden und Urlaube ermöglicht. Die Organisation erhält keine staatliche Förderung und ist deshalb auf Spenden angewiesen. GLS Netherlands ist seit 2016/17 Sponsor und Transportpartner für dieses Hilfsprojekt, übernimmt die Kosten für die jährlich rund 50 Busreisen und transportiert das nötige Equipment wie Banner, Kostüme oder Gartenmöbel zum Reiseziel.





GLS Poland

Aktionen für ein Kinderheim

GLS Poland unterstützte im Geschäftsjahr 2015/16 ein Kinderheim mit zwei Projekten:

GLS führte eine PaketShop-Aktion durch, um 5.000 Zloty (PLN) für ein neues Aquarium zu sammeln. Dafür wurde pro Paket, das in der Region Wielkopolska von einem PaketShop aus versendet wurde, ein Zloty gespendet. Zusätzlich wurde jedes in diesem Zeitraum versendete Paket mit einem Sticker des Projekts versehen. Im August 2015 hat GLS Poland das ersehnte Aquarium an die Kinder überreicht.

Für das zweite Projekt wurden alle GLS-Mitarbeiter dazu ermutigt, Fahrkarten für öffentliche Verkehrsmittel an die Kinder des Kinderheims zu spenden. Diese werden benötigt, damit die Kinder an verschiedenen Aktivitäten teilnehmen können. Am Ende konnten 180 Fahrkarten ausgehändigt werden.

Unterstützung der Foundation Legal Culture

Vor zwei Jahren begann GLS Poland, die Foundation Legal Culture und ihr nationales Projekt „Culture on View" zu unterstützen, der Vertrag für das Geschäftsjahr 2017/18 wurde auch schon unterzeichnet. Das Projekt möchte die Einhaltung der Wertvorstellungen fördern. GLS organisiert im Rahmen des Projekts den Versand von 3.000 Paketen zu verschiedenen Bestimmungsorten.

GLS Romania

Besuch im Kinderheim

Zehn Mitarbeiter von GLS Romania haben ein Kinderheim besucht, in welchem auch Kinder mit Behinderungen leben. Die Mitarbeiter haben sich mit den Kindern beschäftigt, kleine Geschenke verteilt und einen Malwettbewerb organisiert.

GLS Slovakia

GLS Slovakia hat die 28. Patients Sports Games als Sponsor finanziell unterstützt. Diese werden jährlich vom National Rehabilitation Centre mit Unterstützung des Slovak Paralympic Commitee organisiert.



GLS Slovenia

GLS-Mitarbeiter in Ljubljana helfen der lokalen Organisation „Tourism society Zalog" jährlich dabei, die Gegend um das GLS-Gelände zu reinigen. Da GLS außerhalb des Stadtgebiets liegt, gibt es in diesem Gebiet keine regelmäßige Reinigung durch die Stadt.

GLS Spain

Wunscherfüllung für kranke Kinder

GLS Spain unterstützt die Organisation *Make a Wish Spain* finanziell, welche Kindern mit lebensbedrohlichen Krankheiten Wünsche erfüllt.

Deckel sammeln für die Forschung

Außerdem unterstützt GLS Spain auch die Organisation Transportamos Esperanza durch das Sammeln von Plastikdeckeln. Der Erlös durch das Recycling der Deckel wird an die Forschung im Bereich seltener Kinderkrankheiten gespendet.

GLS unterstützt:

GLS Germany

GLS ist DLV-Hauptsponsor

Im Wettbewerb mit Exzellenz überzeugen – das verbindet die GLS mit dem Leistungssport. Aus diesem Grund wurde GLS Germany Sponsor des Deutschen Leichtathletik-Verbands (DLV). Im Rahmen des Sponsorings ist GLS unter anderem auf den Startnummern aller Events vertreten. Mit über 850.000 Mitgliedern ist der DLV der mitgliederstärkste Leichtathletik-Verband der Welt und damit eine reichweitenstarke nationale Plattform, um die Marke GLS zu präsentieren.

Unterstützung für den Film

Seit 2012 transportiert GLS als offizieller Logistikpartner die Trophäen der European Film Academy. Der European Film Award (EFA) ist einer der bedeutendsten europäischen Kulturpreise der Filmbranche. Bereits zum fünften Mal unterstützt GLS diese Veranstaltung logistisch und übernimmt dabei vor allem den so wichtigen Transport der Trophäen. Da die Gewinner vor der Veranstaltung noch nicht feststehen, transportiert GLS die Awards in mehreren Etappen, auf der einen Seite zur Gala, auf der anderen Seite nach der Gravur später auch zu den Preisträgern.

GLS Belgium

Sponsoring der belgischen Fußball-Nationalmannschaft

GLS Belgium sponsert die Fußball-Nationalmannschaft „Red Devils“ und kombiniert dieses Engagement mit sozialer Unterstützung – Mitarbeiter, Partner und benachteiligte Menschen erhalten Freikarten für die Spiele.

GLS Italy

Napoli COMICON

Die Napoli COMICON ist mit 15.000 Besuchern die zweitwichtigste Messe in diesem Genre. Der GLS-Standort Caserta sponsert die Veranstaltung schon seit fünf Jahren und transportiert die Ausstellungsstücke aller teilnehmenden Verlagshäuser kostenlos.

GLS beim Milano Marathon 2016

GLS Italy sponserte zum Marathon in der lombardischen Hauptstadt auch noch 16 GLS-Mannschaften, 2015 waren es noch acht Teams. Die Staffelläufer erhielten eigens für die Veranstaltung designte Kleidung mit dem GLS-Logo.

GLS Spain

Sponsoring der spanischen Fußball-Nationalmannschaft

GLS Spain ist Sponsor der spanischen Fußball-Nationalmannschaft und des spanischen Basketballverbandes. Dadurch ist GLS auch der offizielle Paketdienstleister für beide Teams. Außerdem sponsert GLS Spain RCDEspanyol, einen spanischen Erstliga-Fußballverein.



GLS Poland

„Enchanted Songs Festival“

Das „Enchanted Songs Festival“ wird von der Wohltätigkeitsorganisation “Mimo Wszystko” organisiert. GLS ist Sponsor der Veranstaltung und unterstützt die Organisation auch bei der Logistik.

Nationales Speedway-Team

Speedway-Fahrer gehören in Polen zu den erfolgreichsten Athleten und haben eine große Fangemeinde. Im Geschäftsjahr 2016/17 fand das Finale des Speedway World Cup in Polen statt. GLS ist der Hauptsponsor der polnischen Nationalmannschaft und unterstützte die Mannschaft im gesamten Jahr. Im Gegenzug war das GLS-Logo nicht nur auf allen Anzügen und Motorrädern der Fahrer zu sehen, sondern auch an allen Rennstrecken.




GLS
KRONE

Ausblick

GLS wird auch in Zukunft dafür arbeiten, erste Wahl beim B2B- und Premium-B2C-Versand für unsere Kunden zu bleiben. Organisches Wachstum sowie gezielte Akquisitionen und Partnerschaften erlauben uns, neue Märkte zu erschließen und unseren Service in den bereits vorhandenen Landesgesellschaften auszubauen. Hier ist die Akquisition des US-amerikanischen KEP-Dienstleisters Postal Express Inc. im April 2017 zu nennen.

Ebenso haben wir die kontinuierliche Weiterentwicklung unseres Nachhaltigkeitsmanagements auf der Agenda. Neben dem Reporting nach GRI G4 und der stetigen Verbesserung unserer Ökobilanz, inklusive der Integration der neuen amerikanischen Tochterunternehmen, werden wir unsere Nachhaltigkeitsstrategie für die Geschäftsjahre 2018/19 bis 2020/21 fortschreiben. Hauptziel der neu aufgelegten Strategie wird es sein, unser Engagement entsprechend der aktuellen Entwicklungen weiter voranzutreiben und zu verfeinern. Auch die Verlängerung unserer gruppenweiten EcoVadis-Zertifizierung steht zum Ende jeden Geschäftsjahres an. Zudem sollen im Einkauf ökologische und soziale Kriterien noch stärker berücksichtigt werden, dafür ist ein Supplier Code of Conduct in der Vorbereitung.

Des Weiteren möchten wir vielversprechende oder bereits erfolgreiche Projekte aus einzelnen Landesgesellschaften vermehrt in andere Länder übertragen. Einige Landesgesellschaften planen, ihre ThinkGreen-Trainings neu aufzusetzen, um ihre Mitarbeiter weiter für das Thema zu sensibilisieren. Die Verbesserung der Fahrzeugflotte mit Blick auf die Euro-Normen und der Wechsel auf alternative Antriebsformen sind Themen, die uns auch in den nächsten Jahren beschäftigen werden. Hier findet bereits ein reger Austausch zwischen den Landesgesellschaften statt. So bezieht GLS Germany die Lastenräder bspw. aus Italien. Neben der Fortführung in Deutschland wird auch in Belgien ein Freiwilligentag stattfinden, und die Mitarbeiter der GLS Holding in den Niederlanden planen ebenfalls wieder eine Aktion. Ähnlich wie in den vergangen Jahren wird es außerdem eine Vielzahl an lokalen Aktivitäten geben.

Zur weiteren Verbesserung unserer Qualität wird das Schadenscontrolling verfeinert. Die Corporate Security entwickelt im Rahmen des Projekts „Give Claims a Face“ derzeit IT-gestützte Tools, welche den Landesgesellschaften eine strukturierte Auswertung von Paketschadendaten und ein Ranking der Schadenverursacher (Depots, Touren) erlauben. So können Auffälligkeiten in der Schadensentstehung erkannt und zeitnahe und strukturierte Korrekturmaßnahmen entwickelt werden.

Ziel unserer Aktivitäten ist es, dass trotz gruppenweiter Angleichungen und immer höherer Standards, auch im CR-Bereich, lokaler Freiraum und kreatives Engagement auch in Zukunft kein Widerspruch sind. Unser Motto „Think global, act local“ soll weiter zentrales Element unseres Handelns sein.

Glossar

AEO-Zertifizierung	Authorized Economic Operator (Zugelassener Wirtschaftsbeteiligter) beschreibt den Status eines in der EU geprüften Unternehmens, das gewisse Kriterien wie besondere Zuverlässigkeit und Vertrauenswürdigkeit erfüllt.
APL-Depot – Versanddepot	Hier findet der Prozess der Ausgangs-Paket-Logistik statt.
Bundesbeauftragte für den Datenschutz und die Informationsfreiheit (BfDI)	Bundesbehörde, die die Einhaltung des Datenschutzes und der Informationsfreiheit kontrolliert.
Business-to-Business (B2B)	Versand eines Paketes von einem Unternehmen an ein anderes Unternehmen
Business-to-Consumer (B2C)	Versand eines Paketes von einem Unternehmen an eine Privatperson
Cloud-Dienste	Die Cloud bezeichnet im Gegensatz zu einem Rechenzentrum einen virtuellen Speicherraum, in dem Daten, Dateien und Programme abgelegt werden können. Der Zugriff auf diese Clouds erfolgt mit entsprechender Autorisierung. Da es sich um virtuelle Ablagen handelt, ist deren Bestimmungsort nicht identifizierbar. Cloud-Dienste beziehen sich auf eine dynamische Infrastruktur, Software- und Plattformdienste, welche online zur Verfügung stehen.
CO_2-Äquivalente	Das CO_2-Äquivalent ist eine Einheit, mit der beschrieben wird, welchen Beitrag ein Stoff zum Treibhauseffekt leistet. Das Treibhauspotenzial von verschiedenen Gasen wird dabei im Verhältnis zur Wirkung von Kohlendioxid (CO_2) angegeben.
CO_2 (Kohlendioxid)	Gas, das bei der Verbrennung und Zersetzung von kohlenstoffhaltigen Substanzen wie zum Beispiel Pflanzen entsteht. Überdies ist es ein Produkt der Atmung bei Mensch und Tier. Das Treibhausgas CO_2 verbleibt rund hundert Jahre in der Atmosphäre. Den Anstieg der CO_2-Konzentration in den letzten hundert Jahren führen Wissenschaftler unter anderem auf die Verbrennung von fossilen Energieträgern (Kohle, Öl, Gas) durch den Menschen zurück. Je Tonne Treibstoff entstehen 3,15 Tonnen CO_2.
Compliance	„To comply with" heißt übersetzt „erfüllen, einhalten". Compliance beschreibt die Gesamtheit aller Maßnahmen, die das rechtmäßige Verhalten der Unternehmen, ihrer Leitungsorgane und Mitarbeiter im Hinblick auf alle gesetzlichen Ge- und Verbote gewährleisten.
Corporate Responsibility (CR)– engl. für unternehmerische Verantwortung	Corporate Responsibility drückt aus, in welchem Maße ein Unternehmen Verantwortung für die von seiner Geschäftstätigkeit ausgehenden Effekte auf Mitarbeiter, Kunden, Gesellschaft und Umwelt übernimmt.
Department for Environment, Food and Rural Affairs (DEFRA)	Die Emissionsfaktoren entstammen der Datenbank des britischen Landwirtschaftsministeriums DEFRA.
DIN EN 16258	Europäische Norm zur Berechnung von Treibhausgasemissionen für Transportdienstleister
Datenschutzaudit	Interne Prüfung zur Erfüllung von Datenschutzanforderungen und -richtlinien
Depot	Niederlassungen, von denen aus die direkte Zustellung beim Empfänger sowie die Abholung beim Versender durchgeführt werden
EPL-Depot – Empfangsdepot	Hier findet der Prozess der Eingangs-Paket-Logistik statt.

GHG-Protocol	Das Greenhouse Gas Protocol ist ein international anerkannter Standard zur Quantifizierung von Treibhausgasemissionen.
Global Reporting Initiative (GRI)	„Global Reporting Initiative“, eine 1997 gegründete Organisation, die in einem partizipativen Verfahren Kriterien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten entwickelt.
Good Distribution Practice (GDP)	Hierbei handelt es sich um den Überbegriff aller Vorschriften, Regelungen und Weisungen, welche die Lagerung und den Transport von Arzneimitteln beinhalten.
Hazard Analysis and Critical Control Points (HACCP)	HACCP steht für die Gefahrenanalyse und Kontrolle kritischer Punkte auf allen Stufen der Herstellung, Behandlung und Verarbeitung, Transport, Lagerung und Verkauf von Lebensmitteln.
Hub – Umschlagplatz	In den Umschlagplätzen (Hubs) werden Paketströme mehrerer Depots zusammengeführt, nach Relationen sortiert und neu verladen.
Hub & Spoke-System	Verkehrsnetze, die aus einem zentralen Umschlagplatz sowie sternförmig darauf zulaufenden Einzelstrecken bestehen. Bei GLS wird dieses Netz durch regionale Umschlagsplätze ergänzt.
ISO 14001	Internationale Norm zur Dokumentation von Umweltmanagementsystemen
ISO 14064-1	Beschreibt die Grundlagen und Anforderungen bezüglich Quantifizierung, Monitoring und Berichterstattung von Treibhausgasemissionen und -senken auf Unternehmensebene.
ISO 9001	Internationale Norm zur Dokumentation von Qualitätsmanagementsystemen
KEP-Branche	Branche der Kurier-, Express- und Paketdienste
Nachhaltige Entwicklung	Gemäß dem 1987 formulierten Leitbild der Weltkommission für Umwelt und Entwicklung (Brundtland-Kommission) ist „nachhaltige Entwicklung (...) eine Entwicklung, die den Bedürfnissen der heutigen Generation entspricht, ohne die Möglichkeiten künftiger Generationen zu gefährden, ihre eigenen Bedürfnisse zu befriedigen“. Für Unternehmen bedeutet dies, neben den wirtschaftlichen Aspekten auch der Verantwortung im Umwelt- und Sozialbereich gerecht zu werden. Alle drei Aspekte – Wirtschaft, Soziales und Umwelt – sind in eine Balance zu bringen.
Net Promoter Score®	Der Net Promoter Score® (NPS) ist ein Tool, mit dem Unternehmen die Zufriedenheit ihrer Kunden messen können. Dieser Score kann sehr niedrig (-100 = alle Kunden sind Kritiker) oder im besten Fall sehr hoch (100 = alle Kunden sind Befürworter) sein. Generell wird ein Score ab Null als positiv und ein Score ab 50 als gut angesehen.
OHSAS 18001 – Occupational Health and Safety Assessment Series	Arbeitsschutz-Managementsystem, das die British Standards Institution gemeinsam mit internationalen Zertifizierungsgesellschaften entwickelt hat. Es ist für alle Unternehmen, unabhängig von Branche und Größe der Sektoren, anwendbar.
PRIMAKLIMA e. V.	Ein gemeinnütziger Verein, der versucht, den CO_2-Ausstoß zu verringern und durch Baumpflanzungen nicht zu vermeidende CO_2-Emissionen auszugleichen.
RUP	Regionaler Umschlagplatz

Stakeholder	Einzelpersonen oder Personengruppen, die ihre Ansprüche an ein Unternehmen formulieren und diese selbst oder durch Interessenvertreter verfolgen, zum Beispiel: Aktionäre, Mitarbeiter, Kunden und Lieferanten
Strahlungsantrieb	Maßstab für den Einfluss, den ein einzelner Faktor auf die Veränderung des Strahlungshaushalts der Atmosphäre und damit auf den Klimawandel hat. Er wird in Watt pro Quadratmeter gemessen.
TAPA FSR	Die Frachtsicherheitsstandards TAPA FSR (Minimum Freight Security Requirements) definieren Mindestsicherheitsanforderungen an die Transport- und Logistikbranche.
Treibhausgase	Gasförmige Stoffe, die zum Treibhauseffekt beitragen und sowohl natürlichen als auch menschlichen (anthropogenen) Ursprungs sind. Die wichtigsten natürlichen Treibhausgase sind Wasserdampf (H_2O), Kohlendioxid (CO_2) und Methan (CH_4). Die wichtigsten anthropogenen Treibhausgase sind Kohlendioxid aus der Verbrennung fossiler Energieträger und Methan, primär aus der Landwirtschaft und Massentierhaltung. Weitere künstliche Treibhausgase sind Distickstoffoxid (N_2O), Fluorkohlenwasserstoffe (FKW bzw. H-FKW), Schwefelhexafluorid (SF_6) und fluorierte Chlorkohlenwasserstoffe (FCKW).
Well-to-Wheel (WtW)	Summe von CO_2-Emissionen in Energie- und Fahrzeugprozessen
ZUP	Zentraler Umschlagplatz

Allgemeine Standardangaben

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
GENERELLE ANGABEN		
STRATEGIE		
G4-1	Erklärung des höchsten Entscheidungsträgers der Organisation	S. 5
G4-2	Beschreibung der wichtigsten Auswirkungen, Risiken und Chancen	S. 9, S. 17 ff.
ORGANISATIONSPROFIL		
G4-3	Name der Organisation	GLS auf einen Blick / ThinkGLS Das Unternehmen
G4-4	Wichtigste Marken, Produkte und Dienstleistungen	S. 11 ff.
G4-5	Hauptsitz der Organisation	S. 11
G4-6	Überblick wichtigster Standorte	S. 11 f. Weitere Daten im Royal Mail-Geschäftsbericht 2016/17, S. 132-135
G4-7	Eigentumsverhältnisse und Rechtsform	S. 11
G4-8	Belieferte Märkte	S. 12
G4-9	Größe der Organisation	S. 11 f. Weitere Daten im Royal Mail-Geschäftsbericht 2016/17, S. 24
G4-10	Beschäftigungsprofil	S. 70 Deutschland, Frankreich und Italien sind die größten Länder, in denen GLS operiert, und machen ca. 63 % des Umsatzes aus. Es erfolgt keine weitere Aufteilung nach Geschlecht je Region, da diese Angaben nicht steuerungsrelevant sind. Es erfolgt keine Darstellung der Belegschaft nach Angestellten und weisungsgebundenem Personal sowie keine Angabe des Anteils von als selbstständig anerkannten festen Mitarbeitern, Arbeitnehmern und weisungsgebundenem Personal von Vertragspartnern. Weitere Daten im Royal Mail CR Report 2016/17, S. 44
G4-11	Anzahl der Mitarbeiter mit Kollektivverträgen	Als international operierendes Unternehmen orientiert sich die GLS Gruppe an den Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Länder. Es gibt keine Kolletivvereinbarungen. Die Vergütung der Angestellten orientiert sich an dem lokalen Arbeitsmarkt. Transportunternehmen werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung von Fahrern in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen verpflichtet.
G4-12	Beschreibung der Lieferkette der Organisation	S. 15, S. 29ff.

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
G4-13	Veränderungen während des Berichtszeitraums bezüglich der Größe, Struktur und der Eigentumsverhältnisse der Organisation oder ihrer Lieferkette	Über diesen Bericht, ThinkGLS Das Unternehmen, Ausblick
G4-14	Berücksichtigung des Vorsorgeprinzips	S. 17 ff.
G4-15	Selbstverpflichtung zu freiwilligen Initiativen	S. 41, S. 53
G4-16	Aktive Mitgliedschaften	S. 27
ERMITTELTE WESENTLICHE ASPEKTE UND GRENZEN		
G4-17	Unternehmen im konsolidierten Jahresabschluss	S. 7
G4-18	Festlegung der Berichtsinhalte	S. 24 f.
G4-19	Wesentliche Aspekte	S. 22 ff.
G4-20	Abgrenzung der wesentlichen Aspekte innerhalb der Organisation	S. 22 ff.
G4-21	Abgrenzung der wesentlichen Aspekte außerhalb der Organisation	S. 22 ff.
G4-22	Auswirkungen von und Gründe für Neuformulierungen von Informationen	S. 7
G4-23	Änderungen im Umfang und in den Grenzen der Aspekte	S. 21, S. 24 f.
EINBINDUNG VON STAKEHOLDERN		
G4-24	Liste der Stakeholder	S. 21, S. 24 f.
G4-25	Auswahl der Stakeholder	S. 21, S. 24 f.
G4-26	Einbindung der Stakeholder	S. 21 ff.
G4-27	Ergebnisse der Einbindung	S. 21 ff.
BERICHTSPROFIL		
G4-28	Berichtszeitraum	S. 7
G4-29	Vorheriger Bericht	S. 7
G4-30	Berichtszyklus	S. 7
G4-31	Ansprechpartner für Fragen zum Bericht	Impressum, S. 95
G4-32	GRI-Index	GRI-Index
G4-33	Externe Prüfung	Eine externe Überprüfung und Bestätigung der im vorliegenden Bericht publizierten Daten und Texte wurde nicht durchgeführt.
UNTERNEHMENSFÜHRUNG		
G4-34	Führungsstruktur der Organisation	S. 18 f.

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
ETHIK UND INTEGRITÄT		
G4-56	Werte, Grundsätze sowie Verhaltensstandards und -normen der Organisation	S. 26 ff.
G4-57	Interne und externe Verfahren zu Compliance und Integrität	S. 26 ff.
G4-58	Verfahren für die Meldung von Bedenken	S. 26 ff.

Spezifische Standardangaben

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
ÖKONOMISCH		
WIRTSCHAFTLICHE LEISTUNG		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 17 ff.
G4-EC1	Schaffung und Verteilung von wirtschaftlichem Wert	S. 6 Der Personalaufwand betrug 2016/2017: 582 Mio Euro. Es sind keine Zahlungen an Regierungen erfolgt. Weitere Daten im Royal Mail-Geschäftsbericht 2016/17, Seite 24.
G4-EC2	Risiken und Chancen durch den Klimawandel und finanzielle Folgen	ThinkResponsible – Einleitung, ThinkGLS – Grüne Zustelllogistik, ThinkGreen – Einleitung
INDIREKTE WIRTSCHAFTLICHE AUSWIRKUNG		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 9
G4-EC7	Infrastrukturinvestitionen und unterstützende Dienstleistungen	S. 9 Weitere Daten im Royal Mail-Geschäftsbericht 2016/17
G4-EC8	Art und Umfang erheblicher indirekter wirtschaftlicher Auswirkungen	S. 9
BESCHAFFUNG		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	Keine Benennung auf Gruppenebene möglich, Zusammenarbeit mit lokalen Transportpartnern
KORRUPTIONSBEKÄMPFUNG		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff., S. 36 ff.
G4-SO4	Schulungen zur Korruptions-bekämpfung	S. 26

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
G4-SO5	Bestätigte Korruptionsvorfälle	Für den Berichtszeitraum wurden 8 Compliance-Vorfälle gemeldet. Alle gemeldeten Vorfälle wurden geprüft und konnten geklärt werden.
WETTBEWERBSWIDRIGES VERHALTEN		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff., S. 36 ff.
G4-SO7	Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung	Für den Berichtszeitraum ist ein Verfahren aufgrund von wettbewerbswidrigem Verhalten oder Kartell- und Monopolbildung bekannt.
ÖKOLOGISCH		
ENERGIE		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 53 f.
G4-EN3	Energieverbrauch innerhalb der Organisation	S. 55 ff., S. 58 f.
G4-EN4	Energieverbrauch außerhalb der Organisation	S. 55 ff., S. 58 f.
G4-EN6	Verringerung des Energieverbrauchs	S. 60 ff.
EMISSION		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 55 ff., S. 58 f.
G4-EN15	Direkte THG-Emissionen	S. 55 ff.
G4-EN16	Indirekte energiebezogene THG-Emissionen	S. 55 ff.
G4-EN17	Weitere indirekte energiebezogene THG-Emissionen	S. 55 ff.
G4-EN19	Reduzierung der THG-Emissionen	S. 60 ff.
COMPLIANCE		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff.
G4-EN 29	Verstöße gegen Umweltschutzgesetze oder -auflagen	Für den Berichtszeitraum sind keine Verstöße gegen Umweltschutzgesetze bekannt.
BEWERTUNG DER LIEFERANTEN HINSICHTLICH ÖKOLOGISCHER ASPEKTE		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff., S. 36 ff.
SOZIALES		
ARBEITSSICHERHEIT UND GESUNDHEITSSCHUTZ		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 77

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
G4-LA6	Arbeitsunfälle, Berufskrankheiten und Ausfalltage	S. 6 Es erfolgt keine Erfassung nach Alter und Region. Es erfolgt ein internes Reporting von Arbeitsunfällen an die Royal Mail. Es gibt keine gemeldeten Berufskrankheiten.
AUS- UND WEITERBILDUNG		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 73 ff.
G4-LA10	Programme für Kompetenzmanagement und lebenslanges Lernen	S. 73 ff.
VIELFALT UND CHANCENGLEICHHEIT		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 69, S. 71
G4-LA12	Zusammensetzung der Kontrollorgane und Aufteilung der Mitarbeiter	S. 70, S. 74 Holdings Board GLS B.V.: 100 % männlich, Altersgruppe über 50 Jahre, Minderheiten 0, 2/3 deutsch, 1/3 britisch; deutsche Geschäftsführung: 100 % männlich, einzelne Frauen in den Landesgesellschaften, bswp. Italien, Osteuropa
GLEICHBEHANDLUNG		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 69
G4-HR3	Gesamtzahl der Diskriminierungsvorfälle und ergriffene Abhilfemaßnahmen	Bei der GLS Group gibt es ein bewährtes und vielfältiges Beschwerdemanagement, das auch für Beschwerden im Kontext mit Menschenrechten zum Einsatz kommt. Im Falle von begründeten Beschwerden wird auf diese mit angemessenen Gegenmaßnahmen reagiert.
VEREINIGUNGSFREIHEIT UND RECHT AUF KOLLEKTIVVERHANDLUNGEN		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	Als international operierendes Unternehmen orientiert sich die GLS Gruppe an den Rahmenbedingungen und gesetzlichen Vorgaben der jeweiligen Länder. Es gibt keine Kolletivvereinbarungen. Die Vergütung der Angestellten orientiert sich an dem lokalen Arbeitsmarkt.
G4-HR4	Recht auf Versammlungsfreiheit und Kollektivverhandlungen	Für den Berichtszeitraum sind keine Vorfälle bekannt, in denen die freie Ausübung der Rechte von Mitarbeitern auf Vereinigungsfreiheit gefährdet wurde, alle gesetzlichen Vorgaben werden erfüllt.
KINDERARBEIT		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2016/17 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance

Indikator	Kurzbeschreibung	Berücksichtigung im Bericht
ZWANGS- ODER PFLICHTARBEIT		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff. Weitere Informationen zum Modern Slavery Act Statement 2016/17 der Royal Mail unter https://gls-group.eu/EU/en/compliance
BEWERTUNG DER LIEFERANTEN HINSICHTLICH SOZIALER AUSWIRKUNGEN		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	Transportunternehmen werden bei der Erledigung von Transportaufträgen von GLS vertraglich zur Beschäftigung von Fahrern in rechtskonformen, sozialversicherungspflichtigen Anstellungsverhältnissen verpflichtet.
SCHUTZ DER PRIVATSPHÄRE DES KUNDEN		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 49 f.
G4-PR8	Berechtigte Datenschutzbeschwerden	S. 49 f.
COMPLIANCE		
DMA	Reaktion der Organisation auf Auswirkungen der wesentlichen Aspekte	S. 26 ff.
G4-PR9	Verstöße gegen Gesetze und Vorschriften im sozialen Bereich	Für den Berichtszeitraum sind keine Verstöße gegen Gesetze und Vorschriften im sozialen Bereich bekannt.

Impressum

Herausgeber

General Logistics Systems B.V.
Breguetlaan 28-30
1438 BC Oude Meer
The Netherlands
gls-group.eu

Leitung
Anne Putz, Head of Communication and Marketing
Dr. Anne Wiese, Manager Corporate Responsibility GLS Group

Mitarbeit Konzeption und Redaktion
Thorsten Meier, Corporate Responsibility
Michaela Smolka, Corporate Responsibility
organic Marken-Kommunikation GmbH

Gestaltung
General Logistics Systems Germany GmbH & Co. OHG
Beate Rehwald-Möller

Redaktionsschluss
30. November 2017

Fotonachweise: GLS Germany Gmbh & Co. OHG
S. 16, 44, 49, 53, 54, 66, 67 © Adobe Stock
S. 62, 63 PRIMAKLIMA e.V.

Ansprechpartnerin
Dr. Anne Wiese
anne.wiese@gls-germany.com



General Logistics Systems B.V.
Breguetlaan 28-30
1438 BC Oude Meer
The Netherlands
gls-group.eu

Version: März 2018